

2019年8月27日
株式会社アイネス

AI を活用した自治体相談業務支援サービスの本格開発に着手 ～ 相談業務の効率化と高度化を両立～

株式会社アイネス(代表取締役社長:森 悦郎、以下 アイネス)は、株式会社三菱総合研究所(代表取締役社長:森崎 孝、以下 MRI)とともに、自治体職員の働き方改革と住民サービス向上の両立に向けて、AIを活用した自治体相談業務支援サービスの本格開発に着手しました。2020年4月のサービス提供開始を目指します。

本サービスは、AIによる住民問い合わせ対応を支援する「AIスタッフ総合案内サービス」(2018年10月提供開始)に続く、「Region-Tech 構想」(文末ご参照)の第二弾のサービスです。喫緊の対応が求められる児童相談業務から、順次、対象業務を広げていきます。

1. 背景

住民相談(児童相談、子育て相談、生活困窮者相談、要介護認定面談、納税相談など)への対応は、自治体にとって重要な業務ですが、件数の増加や相談内容・制度の複雑化により、相談を受ける職員(相談員)の負担が増大し、相談体制の強化が追い付かないケースが出てきています。

自治体職員の働き方改革と住民サービス向上の両立には、相談員のサポート、チーム連携、迅速・的確な対応を可能にする、自治体相談業務のデジタル化が急務です。アイネス、株式会社アイネス総合研究所とMRIは、音声認識やデータ分析などのAIを活用した自治体相談業務支援サービス(仮称:AIカウンセラー)の本格開発に着手しました。

2. サービスの概要

自治体相談業務を対象に、「職員支援ガイダンス」「相談記録票の自動作成」「相談記録のデータ分析」などの機能を提供し、自治体職員の働き方改革ならびに住民サービス向上を支援します。

(1) 相談時における職員支援ガイダンス機能

相談時の音声情報をリアルタイムに文章化することで、相談者の状況に応じた福祉サービス等の情報や、ヒアリングすべき内容をシステム上にガイダンス表示する。

(2) 相談記録票の自動作成機能

相談内容を文章化したデータから、様式指定の相談記録票を自動作成する。

(3) 相談記録内容のデータ分析機能

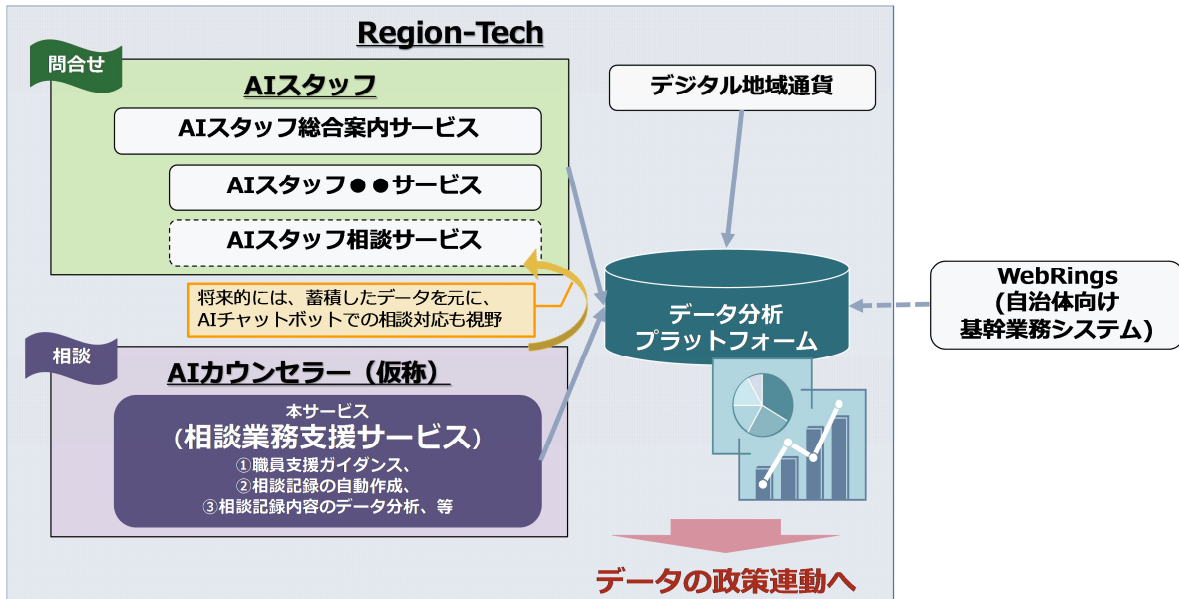
過去の相談記録を学習したAIモデルにより、対象ケースに係る類似事例の抽出などのデータ分析を行う。

本サービスを利用することで、ガイダンス機能による確認漏れの防止、相談記録票の自動作成および相談記録内容のデータ分析による作業負荷軽減が期待できます。

3. 今後の予定

複数自治体との共同研究・実証により、サービス機能などの技術的な検証、自治体相談業務における運用面の検討を進め、2020年4月から順次、サービス提供を開始する計画です。

また、Region-Tech 構想の各サービスの連携機能を強化するとともに、アイネスが販売する自治体向け基幹業務システム「WebRings」との連携による自治体窓口業務の抜本改革にも取り組んでいきます。



【ご参考】「Region-Tech」構想の概要

アイネス、MRI、日本ビジネスシステムズ株式会社は、地域課題を解決して持続可能な地域づくりを目指すため、「住民とのコミュニケーションのデジタル化」を促進する「Region-Tech」構想を掲げています。Region-Tech 構想は、住民の声と行政施策の連携を強化し、現状の問題解決だけでなく、将来予想される課題やリスクを予見し事前に対応することも目指しています。

なお、Region-Tech 構想の各サービスは、全国の自治体で利用できる標準型・共同利用型サービスとしての提供を予定しています。

アイネスについて

アイネスは、全国 180 以上の地方自治体様に業務システムの構築・運用サービスをご提供してきた実績とノウハウを活用して、「AI スタッフ総合案内サービス」の販売代理として、多くの自治体様にこのサービスの利便性をお届けし、さらに充実した住民サービス提供に貢献することを目指しています。

< 本件に関するお問い合わせ先 >

株式会社アイネス

〒102-0075 東京都千代田区三番町 26 番地

【サービスに関するお問い合わせ】

公共ソリューション本部 首都圏営業部

電話：03-6261-3408 メール：koukyo-eigyo@ines.co.jp

【取材に関するお問い合わせ】

経営企画部 広報課 鎌田(くわた)

電話：03-6261-3436 メール：koho@ines.co.jp