

2023年10月16日
株式会社アイネス

「AI 相談パートナー」における生成 AI 活用に係る実証を横須賀市で開始

株式会社アイネス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：吉村晃一、以下 当社）は、株式会社三菱総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：藪田健二、以下 MRI）とともに、2021年4月から自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」のサービス提供を開始しており、すでに70団体以上への導入実績を有しています。

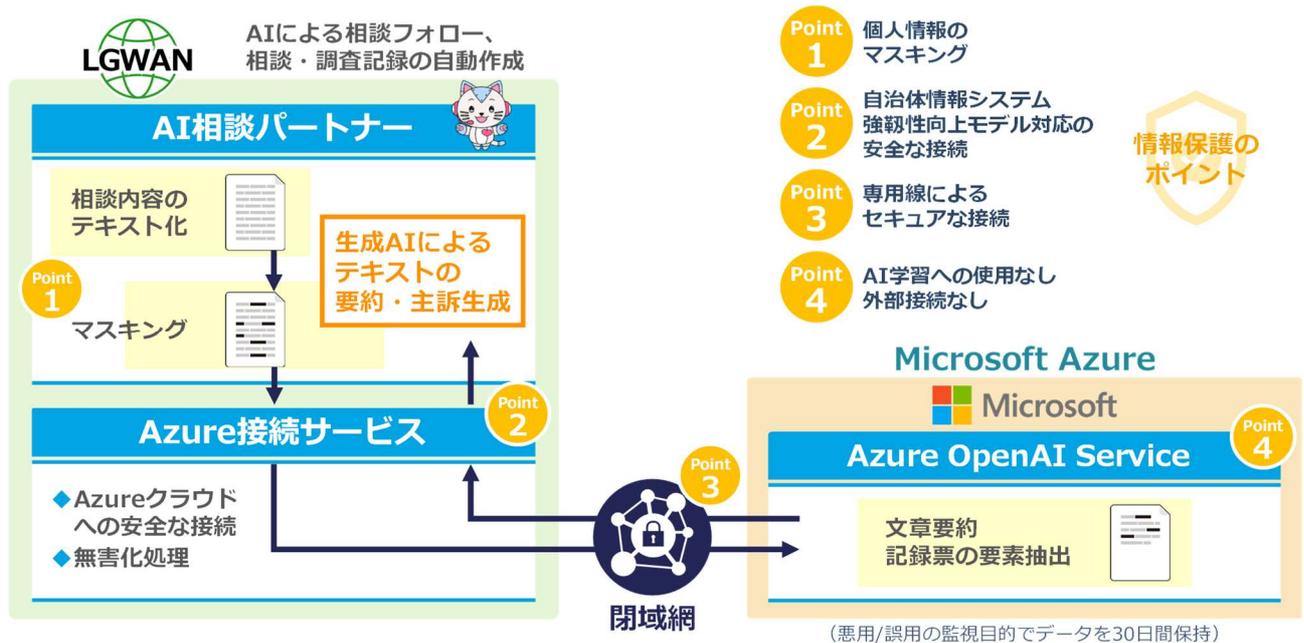
「AI 相談パートナー」のさらなる機能拡張ならびに相談業務での利用の拡大のため、このたび横須賀市（市長：上地克明）において、「AI 相談パートナー」における生成 AI 活用に係る実証を開始します。

1. 実証開始の背景

市民から自治体に寄せられる相談は、解決が難しい複合的な相談が増えており、職員の相談後の記録票作成の作業時間が増大しています。横須賀市においても例外ではなく、相談業務での職員の事務負担増とそれによる住民サービスの低下が懸念されています。

対話型 AI サービスは、「ChatGPT」の急速な進化・普及により多方面で活用が始まっています。その一方で個人情報・機密情報の漏えいリスクから、自治体では活用に消極的な判断をされる場面もあり、個人情報や機微な情報を安全に取り扱うことが必須課題となります。

今回、相談業務への生成 AI 活用について、「AI 相談パートナー」を用いて個人情報の厳正な管理、「Azure OpenAI Service」との連携検証、閉域網を活用したセキュリティ確保等、個人情報の取り扱いに重きを置いた実証を開始します。



【事象の概要】

目 的：相談業務における生成 AI 活用効果と職員の業務効率の検証、および運用上の課題整理
対 象：横須賀市福祉こども部地域福祉課の相談業務
期 間：2023 年 9 月 19 日～2024 年 3 月 31 日

2. 「AI 相談パートナー」の概要

自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」は、自治体における相談業務全般のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進するサービスで、当社と MRI が共同で事業化しました。

詳細については、「AI 相談パートナー」ご紹介ページをご覧ください。

<https://www.ines.co.jp/service/ai-consultation-partner.html>

3. 今後の展開

70 以上の自治体に導入実績のある「AI 相談パートナー」は、自治体相談業務における働き方改革および住民向け対応の高度化を目指したサービスです。当社は、生成 AI である LLM（Large Language Model:大規模言語モデル）と「AI 相談パートナー」などの組み合わせを積極的に進め、お客さまに高品質かつ安全に使用できるサービスを提供することで、豊かで安全・安心な社会の創生に寄与してまいります。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス <https://www.ines.co.jp/>
〒104-0053 東京都中央区晴海三丁目 10 番 1 号

【サービスに関するお問い合わせ】

営業本部 公共営業部 E-mail : dx-sales@ines.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ】

経営企画部 企画・広報 IR 課 E-mail : koho@ines.co.jp