

2020年4月28日  
株式会社アイネス

## AI スタッフ総合案内サービス、「新型コロナウイルス QA」に対応 ～導入検討を急ぐ自治体向けに、無償での試行提供も開始～

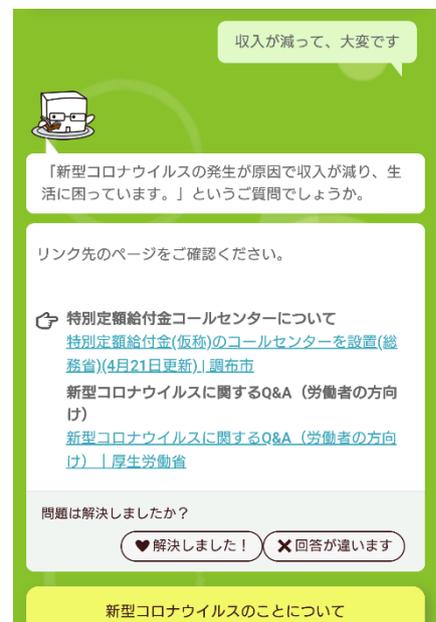
株式会社アイネス(代表取締役社長:吉村晃一、以下 アイネス)は、株式会社三菱総合研究所(代表取締役社長:森崎孝、以下 MRI)、日本ビジネスシステムズ株式会社(代表取締役社長:牧田幸弘、以下 JBS)とともに、自治体向けに「AI スタッフ総合案内サービス」を提供し、全国の12自治体が本格導入しています。

本サービスは、住民からの各種問い合わせにAIチャットボットが回答するもので、新型コロナウイルス関連の質問を順次追加しています。このたび、東京都調布市から新型コロナウイルス関連の問い合わせ対応のため早急に導入したいという要望があり、4月17日から試行提供を開始しています。

### 1. サービスの内容

アイネス、MRI および JBS は、行政分野における AI 活用に取り組み、その「Region-Tech」構想※の第一弾として「AI スタッフ総合案内サービス」を2018年10月より提供し、現在12自治体が導入しています。住民からの子育て、健康・医療、福祉・生活支援など30分野以上(質問/回答データは1,500件以上)の問い合わせにAIチャットボットが回答していますが、新型コロナウイルス関連の問い合わせ急増を受け、関連する質問を順次追加し、導入自治体は既にご利用を開始しています。例えば、「新型コロナウイルスの感染予防はどのようにすればよいか」「新型コロナウイルスの拡大による公共施設の休館等について知りたい」といった問い合わせに、24時間いつでもAIチャットボットが自動的に回答することで、住民は電話をかけたり役所に行ったりすることなく必要な情報を即座に入手できるようになりました。

このたび、調布市から、新型コロナウイルス関連の問い合わせに対応できるAIチャットボットを早急に導入したいという要望があり、一定期間の試行提供を開始しております。これにより、住民の不安や悩みに24時間いつでも対応でき、また自治体職員の負担を最小限に抑えることが可能になります。



出所:  
調布市向け AI スタッフ総合案内サービス  
<https://ai-staff.net/chofu/chat>  
(最終閲覧日:2020/4/24)

### 2. 今後の展開

「AI スタッフ総合案内サービス」については、引き続き、特別定額給付金(仮称)など新型コロナウイルスに関連する回答を順次追加・拡充し、希望自治体に対して一定期間、試行提供します(無料お試しサービス)。サービス内容の詳細は、<https://aistaff.mri.co.jp/>をご参照ください。

また、「Region-Tech」構想の第二弾として開発中の、自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」でも、新型コロナウイルス感染拡大に伴う住民生活相談対応を支援する機能の構築に着手しています。

**【※ご参考】「Region-Tech」構想の概要**

「Region-Tech」構想は、「住民とのコミュニケーションのデジタル化」を促進することで、地域課題を解決し、持続可能な地域づくりを目指すものです。

**本件に関するお問い合わせ先**

株式会社アイネス

〒104-0053 東京都中央区晴海 3-10-1

**【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 首都圏営業第一部、第二部

メール:koukyo-eigyo@ines.co.jp 電話:03-6864-9545 (土日・祝日を除く 9:00~17:20)

**【報道機関からのお問い合わせ】**

経営企画部

メール:koho@ines.co.jp