

2021年5月17日  
株式会社アイネス

## AI スタッフ総合案内サービス、岐阜県と県内市町村 40 団体に共同利用 ～住民からの問い合わせに県と市町村が連携して回答～

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、住民からの問い合わせに AI チャットボットが回答する、自治体向け「AI スタッフ総合案内サービス」を提供しています。

このたび、県と市町村が共同で取り組む行政デジタル化を構成するサービスとして、「AI スタッフ総合案内サービス」を岐阜県および県内市町村の計 40 団体に提供することが決定しました。

### 1. 経緯および AI スタッフ総合案内サービスの概要

アイネス、MRI および JBS は、行政分野における AI 活用により、「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「Region-Tech 構想」に取り組んでいます。その第一弾として、住民からの問い合わせに AI チャットボットが回答する「AI スタッフ総合案内サービス」※を 2018 年 10 月から提供しています。

自治体が AI スタッフ総合案内サービスを導入することにより、住民は 24 時間 365 日、行政情報の問い合わせが可能となります。また、自治体業務の標準化とサービス共同利用を企図した設計により、自治体職員が負担なくチャットボットの導入と運用が行えるほか、ログデータ分析による自治体間比較も容易であり、住民ニーズの把握や行政サービスの改善などに活用できます。

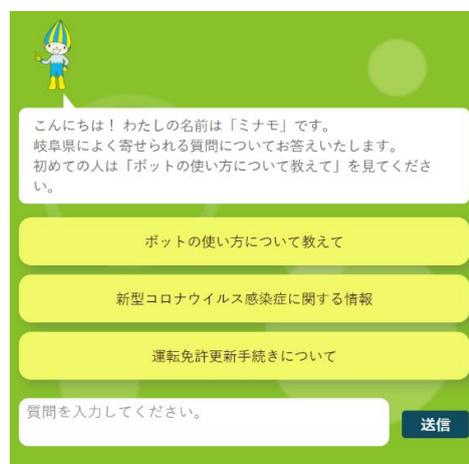
※AI スタッフ総合案内サービスの内容 <https://www.ines.co.jp/service/ai-staff.html>

### 2. 岐阜県および県内市町村での共同利用の概要

岐阜県では、コロナ禍で加速する DX（デジタル・トランスフォーメーション）の取り組みを推進するために、県内市町村と共同で行政デジタル化の準備を進めています。

アイネス、MRI および JBS は、住民からの問い合わせに自動応答する AI チャットボットサービスを、2021 年 4 月には岐阜県および 34 市町村に提供開始しました。さらに 2 市 1 村が利用準備中であり、すでに提供を開始していた 2 市も含めると、県および県内市町村の計 40 団体が AI スタッフ総合案内サービスを共同利用することが決定しました。

住民からの問い合わせに県および市町村が連携して回答することで行政デジタル化に貢献します。



出所: 岐阜県向け AI スタッフ総合案内サービス  
<https://ai-staff.net/pref-gifu/chat>  
(最終閲覧日: 2021/4/30)

<AI スタッフ総合案内サービスご利用団体>

岐阜県、岐阜市※1、高山市、多治見市※2、関市、美濃市、瑞浪市、羽島市※1、美濃加茂市、土岐市、各務原市、可児市、山県市※2、瑞穂市、飛騨市、本巣市、郡上市、下呂市、海津市、岐南町、笠松町、養老町、垂井町、関ヶ原町、神戸町、輪之内町、安八町、揖斐川町、大野町、池田町、北方町、坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、白川町、東白川村、御嵩町、白川村※2

無印：2021年4月利用開始。※1：2021年3月末までに利用開始済。※2：利用準備中。

### 3. 今後の展開

今後は、多言語による問い合わせ対応、さらには電子申請サービスとの連携など、AI スタッフ総合案内サービスの内容の充実を図る予定です。

アイネスは、Web型総合行政情報システム「WebRings(ウェブリングス)」をはじめとし、AI スタッフ総合案内サービスの他、自治体向け相談業務支援サービス「AI相談パートナー」等各種サービスとの連携を強化し、また、MRI、JBSとのパートナーシップを生かして、円滑な自治体運営と住民サービス向上の実現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

〒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】

公共ソリューション本部 東日本営業部

E-mail : koukyo-eigyo@ines.co.jp 電話 : 03-6864-9545 (平日 9:00~17:20)

【報道関係者からのお問い合わせ】

企画部 企画・広報 IR 課

E-mail : koho@ines.co.jp