

LINE（ライン）とAI（人工知能）を活用した実証事業の実施について

1 事業目的

職員が電話や窓口等で回答している「届け出手続き方法」など定型的で件数の多い問合せについて、「LINE（ライン）」とAI（人工知能）を使って24時間、質問受付・自動回答を行う“チャットボット”の実証実験を行い、回答正当率、利用者の満足度、電話対応時間等の削減状況、導入・運用に係る作業量などを検証し、本市業務への導入にあたっての検討材料とするものです。
なお、本実証事業には市民の皆様から広く参加者を募ります。

2 事業概要

(1) 実証実験の分野

- ① 諸証明手続き・マイナンバー等（市民課）
- ② ごみの分別等（クリーンセンター）
- ③ 子育て関連情報（健やか育成課）
- ④ その他

なお、実証実験の実施にあたっては、「LINEチャットボットサービス研究チーム」を立ち上げ、一体的に取り組みます。

(2) 実証事業の内容

- ① 参加方法
三田市LINE@アカウントを「友だち登録」することで参加いただけます。（本市LINE@アカウントや友だち登録方法は準備完了後、市広報紙、ホームページでお知らせします。）
- ② 応答内容
・上記の分野毎に、これまで電話や窓口でお問い合わせの多かったご質問を中心に最大100件程度の回答を設定します。
・日本語、英語で応答が可能です。
・AIが回答できない場合は、お問い合わせ先等をご案内します。
- ③ 実施時期
8～10月（3カ月間）
- ④ 協定事業者（開発元）
行政システム(株)（本社：東京都立川市）

3 他市町の状況（実証事業）

- ・兵庫県（尼崎市、丹波市との共同研究）…社会課題解決（8月～）
- ・大阪市…戸籍の手続きに関する質問回答
- ・東京都渋谷区…区民からの「子育て」に関する質問回答
- ・神奈川県・横浜市資源循環局…ごみの分別に関する質問回答
- ・千葉市（東京大生産技術研究所との共同研究）…道路損傷の画像診断

- ・さいたま市…「保育施設の割り振り」を決める実験
- ・札幌市…電話やメールで寄せられた市民からの質問回答

4 実証実験参加者の募集方法

市広報紙、ホームページで本実証事業に参加いただける市民を募集します。

5 スケジュール

- ・ 5月 協定締結
LINE@アカウント開設
Q&Aデータ作成
- ・ 6月 チャットボットシステム設定
Q&Aデータ登録
- ・ 7月 Q&Aデータチューニング（回答精度を上げるための調整）
庁内テスト
- ・ 8～10月 実証実験
- ・ 11月 実証結果の検証⇒実用化に向けて予算要求

チャットボットサービスのイメージ（下記のQ&Aは実証内容とは異なります）

