

2018年2月19日

AIを活用した住民問い合わせ対応サービスの実証を開始

～ 全国 30 以上の自治体が参加 ～

株式会社アスコエパートナーズ(代表取締役社長:安井秀行、以下「アスコエ」)は、株式会社三菱総合研究所(以下「MRI」)が行う、「自治体に対する住民の各種問い合わせに関し、サービスと効率の改善を目指す「AI スタッフ総合案内サービス」の実証実験パートナーとして参加します。このサービスは、全国 30 以上の自治体が参加し、2018年3月までの実証を経て、10月からの商用サービス化を目指します。

1. 「AI スタッフ総合案内サービス」の概要

アスコエではスマートフォンなどを活用した便利な住民向けサービスの提供と、行政職員の生産性向上に向けて、人工知能(AI)技術を駆使した自治体向けサービスを開発している MRI の事業化パートナーとして、実証実験に参加しています。

本サービスは、子育て、引越し・住所変更の手続き、ごみの出し方、住民票や戸籍、各種書類の請求など住民からのさまざまな問い合わせ全般に対して、対話形式で AI が応答して必要な行政サービス情報を案内するものです。

このサービスはクラウド型で提供しますので、各自治体は導入・サービス利用コスト負担を抑えるとともに、常に最新の技術を利用することができます。

2. 実証内容

- 実証期間:2018年2月19日～3月31日
- 実証参加自治体(団体名公表可のみ記載。五十音順)
愛知県、足立区、市川市、大垣市、小鹿野町、掛川市、笠間市、春日井市、鎌倉市、川崎市、小金井市、国分寺市、埼玉県、仙台市、高浜市、館山市、所沢市、戸田市、豊田市、豊橋市、練馬区、函館市、兵庫県、袋井市、船橋市、水戸市、室蘭市など 30 団体以上を予定
- 実証方法:参加自治体の住民や行政職員の方々に、「AI スタッフ総合案内サービス」を利用いただき、意見や要望を把握。
- 運営:MRI、日本ビジネスシステムズ株式会社(以下「JBS」)、株式会社アスコエパートナーズ
- 協力:日本公共サービス研究会(100以上の自治体が参加、事務局:東京都足立区)

3. クレメントについて

アスコエは、本サービスにユニバーサルメニュー・AI コンテンツサービス『クレメント:Clement』を提供しています。クレメントは、自治体様や、行政制度に関わるサービス提供をしている企業様向けの日本初※の行政サービスに特化した AI 向けナレッジサービスです。

ユニバーサルメニューの利点を生かし、よりユーザーの立場から使いやすい AI サービスを行うための行政情報コンテンツのツールとしてご利用いただけます。

米国では、行政サービスと AI の融合サービスが複数の都市で既に開始しており、そのインパクトの検証が始まっています。日本の電子行政シーンにも、住民の皆様にわかりやすい行政情報発信を可能にする技術として、AI に注目が集まっています。「UM AI コンテンツサービス」という本パッケージプランをご利用いただくことで、より効率的に、また短時間で、行政情報に関する AI サービスを開始することが可能です。

※日本初:アスコエ調べ

1. AI スタッフが回答できる行政サービス分野

妊娠・出産、子育て、教育、結婚・離婚、引越し・住まい、就職・退職、高齢者・介護、ご不幸、戸籍・住民票・印鑑登録、税、国民健康保険、国民年金、水道・ガス・電気、交通、駐輪・駐車、都市計画、ごみ・環境保全、食品・衛生、ペット、消費生活、健康・医療、文化・スポーツ・生涯学習、市民活動・コミュニティ、防災、防犯、救急・消防など

2. AI スタッフ総合案内サービスのイメージ

AI が候補の選択肢を出してくれます。下の入力欄から自由に質問することもできます。

最終的には各自治体の web ページを案内します。

※上記は開発中のもので今後、変更になる場合があります。

出所: MRI、および JBS、アスコエ

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先
株式会社アスコエパートナーズ TEL:03-6452-8724 (営業担当: 事業開発本部 広瀬・小根森)