

2016年9月6日

## 住民対話型人工知能（AI）による問い合わせ対応サービス 川崎市、掛川市で実証実験を開始

株式会社アスコエパートナーズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：安井 秀行、以下アスコエパートナーズ）は2016年9月6日（火）、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：大森京太、以下「MRI」）、イナゴ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ロンディカールアントニオ）と共同で、住民対話型人工知能（AI）による問い合わせ対応サービス「AIスタッフ」（仮称）の実証実験を開始します。

この実証実験は、川崎市・掛川市の協力を得て、アスコエパートナーズが構築・制作した「川崎市ママフレ」「掛川市ママフレ」（※）WEBサイト上で実施するものです。

※「ママフレ」は、アスコエパートナーズが開発した育児を応援する行政サービスガイド「子育てタウン」を使ったサービスです。

### ■実証実験のねらい

近年、社会環境の変化や多様化する住民ニーズに応えるため、行政制度は複雑でわかりにくくなっています。一方、多くの自治体では住民の問い合わせなどに対応する職員数が限られており、ベテラン職員のノウハウ継承なども課題となっています。

そこでAI技術を活用し、自治体職員の負担を増やすことなく、住民と対話しながら、行政制度の情報発信をわかりやすく行うサービスの可能性を検証します。

### ■実証実験の概要

- ・実証実験期間：2016年9月6日（火）から9月30日（金）まで
- ・ご協力いただく自治体：川崎市、掛川市  
（両市以外にも、関心のある自治体職員に利用していただき、ご意見・要望等を伺います。）

### ■システムの概要

利用者がWEBサイト上で質問文やキーワードを入力すると、人工知能が一問一答形式で回答します。行政制度に詳しくない利用者でも求める情報にたどり着きやすいよう、対話の誘導を工夫。回答は簡潔で分かりやすい表現に書き下しています。

これらのコンテンツ制作には、アスコエパートナーズが従来培ってきた、行政制度メニュー（ユニバーサルメニュー®）整備の実績や知見が活かされています。

### ■今後の展開と展望

・実証実験期間中に、市民、自治体職員に利用していただき、アンケート及びヒアリングでご意見を伺い、サービスに対するニーズや要望などを把握して今後の事業化検討の参考とします。また、AIの回答に対する満足度をもとに調整を行い、回答の精度を高めます。

## 川崎市版



①左のQRコードを読み込む  
または  
下記のURLからアクセス

<http://kawasaki-city.mamafre.jp/>



②ここをクリックして利用開始



③ここに入力

## 掛川市版



①左のQRコードを読み込む  
または  
下記のURLからアクセス

<http://kakegawa-city.mamafre.jp/>



②ここをクリックして利用開始



③ここに入力



### ■本件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

[\(http://www.asukoepartners.co.jp/\)](http://www.asukoepartners.co.jp/)

〒105-0001 東京都港区虎ノ門5丁目12-13

大手町建物神谷町ビル 2F

(担当 末吉)

電話: 03-6452-8724 / ファックス: 03-6452-8725

メール: [info@asukoe.org](mailto:info@asukoe.org)