

## NEWS RELEASE

2019年9月30日  
株式会社三菱総合研究所**愛媛県および県内5市町のAIチャットボット共同実証を支援  
～AIスタッフ総合案内サービスにより県・市町連携を実現～**

株式会社三菱総合研究所(代表取締役社長:森崎孝、以下MRI)は、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)、株式会社アイネス(代表取締役社長:森悦郎、以下アイネス)とともに、自治体向けのAIによる住民問い合わせ対応サービス「AIスタッフ総合案内サービス」を提供、全国の7自治体が本格導入しています。

このたび、愛媛県および5市町(今治市、新居浜市、四国中央市、西予市、松野町)が連携し、「AIスタッフ総合案内サービス」を利用するAIチャットボット共同実証を実施します。この共同実証では、問い合わせ対応の自動化による職員の業務効率化、住民満足度・行政サービスの向上などの効果について検証します。

## 1. 背景・経緯

わが国では、少子高齢化による労働力不足が今後深刻化し、行政分野にも波及すると予想されています。一方、多様化する住民ニーズや、スマートフォンの普及によるコミュニケーション手段の変化に合わせた行政サービスのレベルアップが求められています。

こうした課題に対応するため、MRI、JBS およびアイネスは、行政分野におけるAI活用に取り組み、その第一弾として「AIスタッフ総合案内サービス」を開発しました。2018年2月～3月に全国35自治体の協力を得て実証実験を行い、2018年10月のサービス提供開始以降、約30自治体に無料トライアルをお申込みいただきました。そして、以下の7自治体が本格導入、そのほか、複数の自治体で本格導入に向け準備中です。

埼玉県戸田市、静岡県袋井市、静岡県三島市、滋賀県大津市、埼玉県吉見町、  
埼玉県草加市、愛知県豊橋市

## 2. 愛媛県および県内5市町における共同実証内容

- 参加自治体／運営：愛媛県、今治市、新居浜市、四国中央市、西予市、松野町
- 実証期間：2019年9月～11月30日(住民向け) ※自治体ごとに順次開始
- 実証方法：参加自治体の住民の方々に「AIスタッフ総合案内サービス」を利用いただき、アンケートや利用ログ分析により意見や要望を把握
- サービスの利用方法：参加自治体Webサイトの特設ページにあるリンクなどから利用(利用にはLINEアプリが必要な場合あり)
- 対応可能な分野：参加自治体により異なるが、「AIスタッフ総合案内サービス」が標準で提供している30以上の業務分野のほか、機能拡充予定の独自QAデータ取り込み機能を用いて「観光」などの県・市町連携による住民満足度・行政サービスの向上が期待される分野を追加
- 協力：MRI、JBS、アイネス

## 「AI スタッフ総合案内サービス」の実証実験における県・市町連携のイメージ



出所；Web ページ画面は、愛媛県 Web ページ（上図）、今治市 Web ページ（下図）

上図) [https://www.pref.ehime.jp/h10500/credit/credit\\_nofu.html](https://www.pref.ehime.jp/h10500/credit/credit_nofu.html)、閲覧日；2019/9/25

下図) <https://www.city.imabari.ehime.jp/siminzei/kei/plate/kouhu.html>、閲覧日；2019/9/25

### 3. 今後の展開

「AI スタッフ総合案内サービス」の機能充実に加えて他の AI 活用サービスも展開し、デジタル技術で地域課題の解決を図る「Region-Tech」構想を推進していきます。

#### 【ご参考】「Region-Tech」構想の概要

MRI、JBS、アイネスは、地域課題を解決して持続可能な地域づくりを目指すため、「住民とのコミュニケーションのデジタル化」を促進する「Region-Tech」構想を掲げています。「Region-Tech」構想は、住民の声と行政施策の連携を強化し、現状の問題解決だけでなく、将来予想される課題やリスクを予見し事前に対応することも目指しています。

なお、「Region-Tech」構想の各サービスは、全国の自治体で利用できる標準型・共同利用型サービスとしての提供を予定しています。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社三菱総合研究所  
〒100-8141 東京都千代田区永田町二丁目 10 番 3 号

#### 【サービスに関するお問い合わせ】

イノベーション・サービス開発本部 「AI スタッフ」事務局 勝本、中川、青木  
電話：03-6858-3593 メール：[ai-info-ml@ml.mri.co.jp](mailto:ai-info-ml@ml.mri.co.jp)

#### 【報道機関からのお問い合わせ】

広報部  
電話：03-6705-6000 メール：[media@mri.co.jp](mailto:media@mri.co.jp)