

令和 5 年 9 月 13 日

各 位

大阪市天王寺区上本町5丁目3番15号
株式会社サイネックス
代表取締役社長 村田吉優
(東証スタンダード コード番号 2376)
問い合わせ先
執行役員 ICT 事業推進本部長
久保博信
電話 06 - 6766 - 3333

京都府京都市とAIチャットボットに関する契約締結のお知らせ

— AI を活用したチャットボットで、住民対応の迅速化と住民サービス向上を支援 —

株式会社サイネックスは、京都府京都市（門川大作市長）と『「京都市AIチャットボット導入及び運用保守」業務委託』に関する契約を締結いたしましたので、お知らせいたします。

1. 『AIチャットボットシステム構築業務』について

京都市では、スマート普及率の高い子育て世代に向けたアプリを他都市に先駆けて独自に開発・運用し、イベント情報のリアルタイム発信や、乳幼児連れの外出時に必要な設備の案内など、利便性の高い子育て関連の情報を発信してきましたが、情報の検索性が低く、利用者の属性に合わせた情報提供が困難であるなどの課題がありました。

また、この間、民間事業者が開発した子育てアプリを導入する自治体が増加しており、なかでもAIチャットボットの活用、SNSとの連携等が取り組まれつつあり、これらの課題に対応するため、「京都はぐくみアプリ」のリニューアル、AIチャットボット等のデジタルツールの活用や、京都市の子育て環境のPRや充実した子育て支援施策を体系的に発信するためのポータルサイトを構築することにより、利便性の向上や効果的な情報発信をはかる必要がありました。

本業務は、AI等のデジタル技術を活用することにより、24時間365日、子育て全般にかかる施策・情報等を必要とする方々に的確に届くよう、また、子育て全般に関する一般的な疑問や不安を解決できるような相談体制を構築するため、外部サービスの利用を前提としたチャットボットを導入することを目指します。

一方、当社グループは、官民協働の精神により、全国の自治体に対し、ICTを活用した住民サービスの向上、業務の効率化を支援する各種サービスの提案をしており、このたび京都市と『「京都市AIチャットボット導入及び運用保守」業務委託』に関する契約を締結いたしました。行政サービスを拡充するため、24時間365日利用可能なAIチャットボットを提供し、住民からの質問に対して、AIが自動応答する仕組みから、自治体職員の業務の効率化と住民への迅速な対応を支援してまいります。

2. 「A I チャットボット」の概要

今般、当社が提供する「A I チャットボット」は、参加する都道府県および市区町村が共同で利用できる総合案内のA I チャットボットです。共同利用のため、参加する自治体すべての情報を効率的に学習し、賢く成長したA I を、各都道府県および市区町村別に構築したシステムに反映します。

利用者は、それぞれの地域に即した回答（F A Q）を、24 時間 365 日利用することが可能となり、入力する自由なテキスト形式による問い合わせに対し、自動的に、各都道府県および市区町村別にあらかじめ準備したF A Qの中から最適な回答を表示します。

また、A I 機能として、自然言語処理によって入力された質問に対し的確な回答を導くなど、提示する回答に対する利用者からの再質問（フィードバック）も含め、継続的に学習をおこなうことで、さらなる回答精度を向上することが可能となります。

「A I チャットボット」を導入することにより、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、京都市における職員の問い合わせ対応時間の軽減をはかる有効な手段となります。

3. 「A I チャットボット」について

名 称：A I チャットボットサービス

事 業 内 容：住民の質問に対してA I が自動応答するチャットボットの構築・運用

運用開始日：令和 6 年 1 月（予定）

(注) AI チャットボット：「チャットボット（chatbot）」とは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」のこと。

以上

