

## NEWS RELEASE

2019年4月23日  
株式会社三菱総合研究所**プレミアム付商品券への問い合わせ機能を追加した  
「AI スタッフ総合案内サービス」を草加市が導入決定**

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)および株式会社アイネス(代表取締役社長:森 悦郎、以下 アイネス)とともに、2018年10月に「AI スタッフ総合案内サービス」の提供を開始し、複数自治体に導入いただく中で、AI チャットボットの機能拡充を図ってきました。

このたび、AI チャットボットの機能を更に拡充し、10月の増税に際し発行される「プレミアム付商品券」への問い合わせ対応が可能となり、埼玉県草加市での導入が決定しました。

**1. 背景**

国内では、今後少子高齢化による労働力不足が深刻化し、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、アイネスは、行政分野における AI(人工知能)・RPA(ロボットによる自動処理)活用に取り組んでいます。その第1弾として、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2018年10月から提供開始し、2019年4月現在、戸田市および袋井市に導入されています。行政情報標準化による共同利用促進/AI活用効果の最大化が目的です。

**2. 対象カテゴリの拡大**

2019年10月からの消費税率引き上げに合わせて、政府は「プレミアム付商品券」を自治体経由で対象世帯に販売する予定です。住民から自治体への問い合わせが多数寄せられることが見込まれ、職員の業務負担増大が懸念されています。そこで、草加市の協力を得て「AI スタッフ総合案内サービス」の対象範囲に“プレミアム付商品券”を追加しました。住民からの問い合わせにAIチャットボットが対応することで、職員の業務負担軽減や住民からの問い合わせへの24時間対応が可能になります。他の自治体に向けて、2019年8月から2020年3月の間は、同機能を基本サービスの一つとして提供します。

そのほか、導入自治体の要望により、回答対象範囲に“議会”も追加しました。

**3. オプションサービスの追加**

「AI スタッフ総合案内サービス」のオプションとして、2019年4月より、コミュニケーションアプリ「LINE」から利用可能となる“LINE インターフェース利用”と、アクセスログ・対話ログから利用状況や質問傾向などを分析・提供する“レポートサービス”を追加しました。自治体が“レポートサービス”を利用することにより、住民への情報提供内容やWebページなどの改善につなげることができ、さらには住民の関心事などを把握することで、新たな施策立案へもつながると期待しています。

## AIスタッフ総合案内サービス

### 基本サービス

**標準化**

複数団体での共同利用により、  
AI活用効果を最大化

#### サービス利用環境／標準Q&Aデータ

##### 【対象カテゴリ】

妊娠・出産、子育て、住まい、結婚・離婚、ゴミ、健康・医療、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、国民年金、税、福祉・生活支援、学校・教育、雇用・労働、引越、高齢者・介護、水道・電気・ガス、防災、パスポート、運転免許、国民健康保険、公共施設、都市計画、ご不幸、交通、動物・ペット、消費生活、防犯、消防、人権、自治体の情報・概要、  
**議会、プレミアム商品券**(2019/8～)、…

#### サービス利用状況のデータ提供

・アクセス状況  
・質問／回答ログデータ

ログデータの利活用

#### サービス保守

・機械学習等による精度改善チューニング

### オプションサービス

※キャラクター変更／個別コンサルティングも要相談

**LINEインターフェース利用**(2019/4～提供中)

**レポートサービス**(2019/4～提供中)

**独自Q&Aデータ取込サービス**(検討中)

… 順次、機能拡充を予定

#### 4. 今後の対応

「AI スタッフ総合案内サービス」の機能拡充に加え、他の AI・RPA 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 村上、中川、青木  
電話：03-6858-0306 メール：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