事例No.	809
公表年度	H30
団体の属性	町村
団体名	岡山和気町

事例区分	DX

タグ	・AI ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	AI

事例内容・タイトル

AIを活用した住民サービスの充実

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

AIを活用した住民サービスの充実（岡山県和気町）

本格導入

○　**AIチャットボットを導入**し、24時間いつでも対応が可能となり、業務の効率化が進められる。
○　LINEや町のホームページ上で動作しているため、全国の移住希望者の方が、知りたいときにいつでも和気町の情報を入手することができる。

課　題

○　「わけまろくん」の導入前は、様々な問い合わせに対して、**担当職員が直接応対**をしていた。担当者不在の場合や業務時間外には、対応が不十分となってしまう時もあった。

取　組

○　AIチャットボットを自動会話プログラム「わけまろくん」として活用。（総合的な内容を回答できる自動会話プログラムを全国で初めて導入。）「わけまろくん」は、LINEや町のホームページ上で動作する対話形式のサービスで、利用者が和気町のことを質問すると情報を自動で案内する。



パソコン用Web画面イメージ



LINE用画面イメージ

成　果

○　**問い合わせ窓口が担当部署ごとに分かれていた情報を一つにまとめる**ことができ、利用者が情報を簡単に入手できるようになった。
○　また、AIをインターネットと連携させることで、**業務時間にとらわれることなく問い合わせが可能になる点も期待**される。



和気町マスコットキャラクター「わけまろくん」