事例No.	808
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	福島県会津若松市

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を活用した問い合わせへの自動応答サービス

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

ＡＩを活用した問い合わせへの自動応答サービス（福島県会津若松市）

本格導入

平成29年度　データ利活用型スマートシティ推進事業（ＡＩ自動応答サービス以外分も含め、約4,016万円）　受託者：アクセンチュア㈱

○　**ＡＩ（人工知能）を活用し**、市民からよくある問い合わせや各種証明書発行の申請手続きの仕方などについて、**対話形式で自動応答する仕組み**を構築。
○　冬季には、**除雪車の移動軌跡や現在の位置情報を表示させることで、生活の利便性向上**を図る。

課　題



○　生活スタイルや働き方の多様化、利便性向上のため、**土日や夜間でも行政に問い合わせ**したい。
○　**ホームページは情報過多**であり、そもそも何から調べれば良いか分からないため、検索にうんざりするケースも。
○　**電話などの問い合わせは職員が随時対応**しており、問い合わせ件数の集計などはしていない。

取　組

○　土日などの「**休日診療医療機関案内**」、除雪車の位置情報を可視化する「**除雪車ナビ**」、ごみの出し方や収集日などを案内する「**ごみ出しの疑問教えて**」市民から問い合わせの多い住民票や戸籍証明書、印鑑証明書などの手続き方法を案内する「**各種証明書の案内**」、この業務の担当課はどこなのかを案内する「**担当窓口の案内**」、市民などを対象とした「**アンケート収集機能**」を実装し**ＡＩが対話形式で自動応答**。



成　果

○　市民は、24時間365日、問い合わせが可能なサービスであり、**市民アンケートの結果では80%以上の方から好意的な反応**が得られた。
○　簡易な問い合わせにはＡＩが対応することで、**職員は対面的な対応が必要な方へ時間をかけることが可能**。
○　問い合わせ内容や件数、問い合わせ者の年代などの**データが分析でき、将来の行政サービスに反映**できる。