事例No.	3108
公表年度	R6
団体の属性	都道府県
団体名	長崎県

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	事業効率化

事例内容・タイトル

職員からのICT関連の問合せに関するナレッジ管理へのAIの活用

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）③

本格導入 16

職員からのICT関連の問合せに関するナレッジ管理へのAIの活用（長崎県）

導入分野：情報化・ICT

AIの機能：マッチング

クラウド

非公開データ

■事業概要：

- 導入の背景・目的：県職員からのICT関連の問合せは、年間1万件程度であった。これらに関する効率的な情報共有や、ナレッジの属人化防止について、問題意識を持っていた。また、離島が多い地域特性により、遠隔での即時対応のニーズも高かった。
- 業務へのAI導入・サービス選定理由：庁舎移転に伴う新たなネットワーク関係の一括調達の中で、ベンダー側からAIを活用したICTナレッジ管理を含む提案があった。同提案が採択されたことにより、ICTナレッジ管理へのAI導入が決定した。

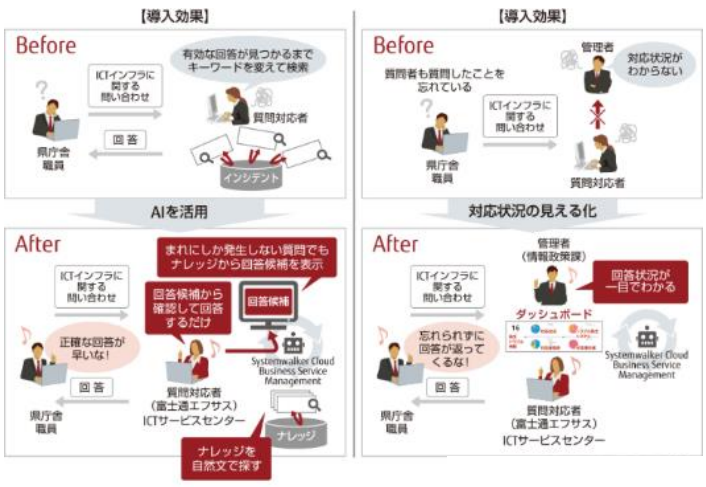
■効果：

- 定量効果：導入以前との比較は一概にはできないが、ベンダーから庁舎に常駐しているICT関連の問い合わせ担当者数は減少した。
- 定性効果：導入以前は、職員はITのことが、回答するICT関連の問い合わせ担当者は職員の業務の詳細が分からないため、問合せの趣旨を十分に理解できず、対応が不十分となるケースがあった。AIにより、蓄積したナレッジの中から関連する回答を自動で提示することで、両者の橋渡しが可能となった。運用前の事前学習により、専門用語にも対応可能である。特定の業務システムと紐づくものではないため、どのような自治体でも導入可能である。

■取り扱う主なデータと共有・提供の範囲：

- 取り扱うデータ：県職員からのICTに関する問合せ及び回答に関するデータとなり、個人情報・非公開データが含まれる。AIでは、自然文解析技術により、問合せ内容を切り分けることなく解析できる。問合せとの関連性の高い回答候補を自動で提示する。
- 共有・提供の範囲：システムの操作はベンダーの常駐者が実施している。情報システム担当部署内で、問合せの回答状況等を確認することが可能である。

AIを活用したICTナレッジ管理のシステム概要



■今後の更なる展開に向けた課題・示唆等：

- 他の自治体とのナレッジの共通化には、個人情報の適切な管理やセキュリティの観点での難しさがある。
- 自治体間で蓄積しているナレッジの種類や、それを管理する様式の相違・個別性の問題もある。

スケジュール

- 2018年1月　：庁舎移転に伴う新システム・サービス関係の一括調達を実施。この中で、ICTナレッジ管理に関し、ベンダーからAIの活用について提案があり、同提案が採択。
- 2018年9月　：ベンダーによる運用基盤確立に着手。
- 2018年10月：運用開始。

事例のポイント

- AI技術により、過去のICTに関する問合せ対応の中から、関連の高い回答候補を自動で提案。問合せ元の職員と、 ICT関連の問い合わせ担当者との間で、AIが翻訳機能を果たし、回答の高度化を実現した。
- 既存の業務システム（担当ベンダー）の影響を受けることなく、どのような自治体でも導入可能である。