事例No.	820
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	長崎県大村市

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自動応答サービスによる業務効率化

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

AI自動応答サービスによる業務効率化（長崎県大村市）

実証実験

AIを活用し、**職員が業務を行う上で不明な点を自動で応答するサービス**を開始。職員の知識サポート、他課からの問合せ対応時間の削減等を図り、全体的な業務効率化を実現する。

課　題

○　職員は、各業務において、膨大な情報を管理及び整理するとともに、市民からの問合せに対して、迅速かつ的確に判断を行わなければならないが、職員数の減少、複雑化する制度や業務等により、その負担は増している。

○　また、他課からの問合せが多い部署（財政部門、電算部門等）は、その対応に多くの時間を費やしている。

取　組

○　実証実験として、**各課の業務マニュアル（会計事務、財務処理等）**、**他課からのよくある問合せ等をAIに学習**させ、**職員向けのAIによる自動応答サービスを実施**。（実施期間：平成30年11月～平成31年3月）

○　実証実験後は、効果検証、改善ニーズ調査を行い、平成31年度より本格運用、平成32年度より市民向けのAI自動応答サービス開始を目指す。



職員の問合せに自動で応答する「AIおむらんちゃん（※）」

※「おむらんちゃん」は大村市のマスコットキャラクター

成　果

○　職員の知識サポート、他課からの問合せ対応時間の削減により、**全体的な業務効率化が期待**される。

○　今後、市民向けのAI自動応答サービスを開始することにより、市民の利便性向上、市民対応の正確性向上も期待される。

○　また、二次的な要素として、**全職員が簡易なAIサービスに触れる機会**を作ることにより、今後の行政分野における**AI活用に有用な知見**を得たり、**AIに蓄積したデータを基に、新たな業務効率化のアイデア**を生み出すことも期待される。