

つぎのミライは、  
あなたの街から  
はじまる。

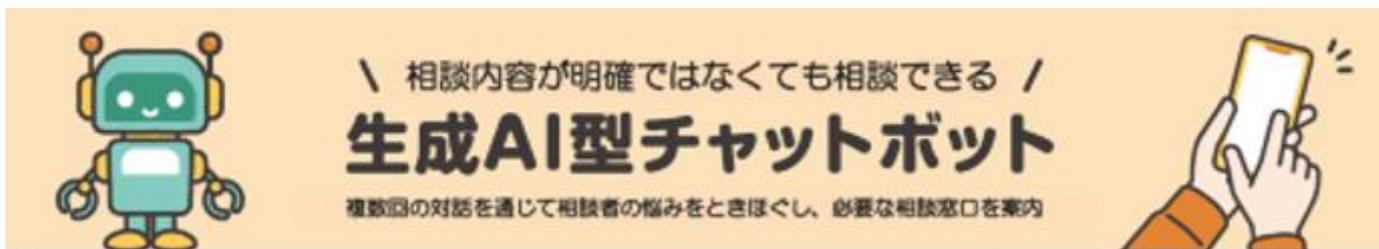
# News Release

NTT東日本グループ

2025年2月26日

東日本電信電話株式会社 千葉支店

**NTT 東日本が開発した生成 AI 型チャットボット  
千葉県「いつでも福祉相談サポット」として 2/27（木）から本格導入開始します！**  
～24 時間 365 日、生成 AI を活用したチャットボットが相談者の悩みをときほぐし必要な相談窓口をご案内～



東日本電信電話株式会社 千葉支店（千葉市中央区、千葉事業部長兼千葉支店長：井上 暁彦、以下「NTT 東日本」）が開発・運用を担う生成 AI 型チャットボットが、千葉県の提供する「いつでも福祉相談サポット」として、2025年2月27日（木）より本格導入を開始いたします。

## 1. 背景・目的

千葉県では、少子高齢化の進行、地域のつながりの希薄化など社会構造の変化が進むとともに、個人や世帯が抱える問題が複雑化・複合化している中「困りごとを相談できる相手がない」「どこに相談してよいのかわからない」などの理由により、困りごとを抱えた方が必要な支援を適切に受けられないなどの課題が生じていました。

こうした課題に応えるため、千葉県では 2025 年 1 月 30 日（木）～2 月 12 日（水）にかけて、生成 AI 型チャットボット「いつでも福祉相談サポット」を試験導入<sup>※1</sup>しておりましたが、このたび本格導入することとなりました。

※1：千葉県 報道発表（福祉分野における生成 AI を活用したチャットボットの試験導入について

URL：<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/types/welfarechatbot.html>

## 2. 「いつでも福祉相談サポット」の概要

### (1) 名称

「いつでも福祉相談サポット」

※「いつでも福祉に関して円滑に相談できるようサポートする AI チャットボット」を略したものです

### (2) 機能

24 時間 365 日いつでもインターネット上で利用でき、生成 AI を活用して、生活困窮、介護、子育てなど福祉分野に関する様々な相談を丁寧にお聞きし、県や市町村の担当部署、相談支援機関を案内します。

### (3) 特徴

- ・千葉県ホームページおよび SNS（LINE）の導入により、インターネット上で 24 時間 365 日いつでも何度でも利用できる
- ・生成 AI の活用により、困りごとを丁寧にお聞きし、課題を整理することで、複雑化・複合化した相談についても対応できる
- ・生活困窮者自立支援、高齢者福祉、児童福祉、障害者福祉など福祉全般に対応しており、様々な相談に応じた適切な相談支援機関を案内できる

### (4) 利用方法

千葉県ホームページ・SNS（LINE）からご利用できます。

#### ■千葉県ホームページURL

<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/types/welfarechatbot.html>



### (5) 本格導入開始日

2025 年 2 月 27 日（木）

## 3. NTT 東日本が開発・運用の生成 AI 型チャットボットについて

### (1) 相談者の状況に応じたチャットボットによる適切な窓口案内

#### ・生成 AI 型とシナリオ型を提供

相談者の状況（相談内容が明確か、明確ではないか）に応じて、シナリオ型チャットボット（定められた選択肢から回答し最短ステップで窓口を案内）と生成 AI を活用した AI 型チャットボットを提供します

#### ・相談内容のときほぐしを実現

AI の自然言語処理を用いた対話を通じて相談内容をときほぐし、必要な相談支援機関を案内します

#### ・信頼性の確保

生成 AI 型を活用しながら、FAQ に登録された情報からのみ相談支援機関を案内する仕組みを搭載し、誤った情報提供を防ぎます

### (2) どなたでも使いやすい設計

#### ・多様なアクセス手段とデバイス対応

スマートフォン、タブレット、PC などの各種端末で利用できます。また、Web ブラウザだけでなく LINE からでも利用できます

#### ・直観的な操作性

LINE アプリに代表される会話形式のインターフェースにより、相談者が簡単に操作でき、目的の相談支援機関の情報を知ることができます

#### ・視認性とアクセシビリティ

色覚障害などにも配慮したデザインを採用し、フォントサイズや色彩設計を工夫しています

### (3) 管理ポータルとログ分析による継続的なシステム改善

#### ・管理ポータル

FAQ などのパラメータの他、運用に必要な機能・情報を一元的に管理ポータルへ集約します

#### ・評価フィードバックの収集

相談者からの自由記述や項目選択による評価フィードバックを手軽に収集でき、システム改善に活かすことが可能です

#### ・高度な AI データ分析

ログ分析ダッシュボード<sup>※2</sup>を用いて、チャットログやフィードバック、AI 評価<sup>※3</sup>などを期間や属性に応じて分析・可視化し、継続的に精度を向上させます

### (4) 柔軟、迅速なシステム改善や拡張

#### ・ローコード技術<sup>※4</sup>の採用

ローコード技術の採用により、システム改善や軽微な法改正や制度変更にも迅速に対応が可能です

#### ・他システムとの連携

各種 API<sup>※5</sup>を活用することにより、将来における他の福祉関連システムなどとの連携や機能拡張にも柔軟に対応が可能です

#### ・専門エンジニアによる継続的なアップデート

当社のアプリエンジニアと AI エンジニアが、システムを柔軟にカスタマイズし、常に最適な状態へとアップデート。ニーズに応じた迅速な改善・拡張が可能です

※2：システムやアプリケーションから収集されたログデータを視覚的に表示し、分析するためのツール

※3：チャットログの評価に AI を活用して、大量のログを効率的に評価・辺別できる仕組み

※4：プログラミングの知識が少なくてもアプリケーションやソフトウェアを開発できる手法

※5：異なるソフトウェアやアプリケーションが互いに情報をやり取りするための「窓口」のようなもの

## 4. 今後の展望

NTT 東日本は、千葉県と連携し「いつでも福祉相談サポート」の精度向上に向け継続的に対応していきます。また他自治体を含めた福祉分野、他分野での生成 AI 型チャットボットの水平展開を促進し、地域の課題解決に向けて取り組んでまいります。

#### 【参考】

本事業は「住民に寄り添った相談・支援を行うためのデジタル技術活用プロジェクト」として採択され、国の「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）TYPES」<sup>※6</sup>を活用しております。

※6：千葉県 報道発表（デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）TYPES の採択について

URL：<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/press/2024/degiden-types.html>