

安中市

東日本電信電話株式会社 群馬支店

## AIチャットボットサービスの活用による 「市民サービスの向上・働き方改革・DX推進を目的とした実証実験」の実施について

このたび、安中市（安中市長：茂木 英子、以下「安中市」）と東日本電信電話株式会社 群馬支店（群馬支店長：徳永 健太郎、以下「NTT東日本」）は、「ICT活用による地域活性化に向けた連携に関する協定」（2020年6月29日締結）に基づき、AIチャットボット※1（COTOHA Chat & FAQ®）を活用した、市民サービスの向上・働き方改革・DX推進※2を目的とする実証実験を実施いたします。

※1 AIチャットボット：チャットボットとは自動会話プログラムのことで、ユーザーはチャットを通してAIと会話を行う

※2 DX(デジタルトランスフォーメーション)：「ITの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念

### 記

#### 1. 背景・目的

現在、国内では人口減少や少子高齢化に伴う労働人口数の減少が進んでおり、自治体においても避けて通れない課題となっております。

また、昨今の新型コロナウイルス感染状況や自然災害の多発に伴い、市民からの問合せ等は増加傾向にあり、安中市においても行政サービスの効率化が必要となっております。

今回の実証実験では安中市とNTT東日本が共同で自治体の問合せ対応業務におけるAIチャットボット活用の有効性について検証を実施します。ウィズ・アフターコロナ時代に向けた行政サービスのデジタル化の一環として、市民からの問合せ対応の一部をAIチャットボットが担うことで、市民サービスの向上を目指します。

#### 2. 概要

新型コロナウイルス及び国勢調査（調査員向け）のよくある質問に対し、AIチャットボットを活用することで、24時間365日、市民からの問合せ等に対応できる環境を構築します。

NTT東日本がAIチャットボット（NTTコミュニケーションズが提供する「COTOHA Chat & FAQ®」）実証実験環境の準備、並びに運用支援を行い、安中市と共同で問合せ件数やそれに対する回答率を分析し、自治体業務におけるAIチャットボットの有効性を検証します。

実施期間：2020年8月3日～2020年10月30日

#### 3. 使用方法

以下のURLにアクセスいただき、画面中央にあるAIチャットボットの画像をクリックしてご質問ください。

【安中市 新型コロナウイルス感染症関連情報チャットボットFAQ】

<https://cotohacf.com/annaka-poc-qHwOrkQm/index1.html>

#### 4. 協力事業者

NTTコミュニケーションズ株式会社(COTOHA Chat & FAQ®サービス提供)

#### 5. 今後の展望

安中市では今回の実証実験により得られたデータと知見を踏まえて、AIチャットボットの本格導入について検討していきます。

NTT東日本では今回の実証実験により、自治体業務におけるAIチャットボット活用に関する知見を得ることにより、今後、他の自治体への提案など全社的な事業への波及を目指します。

#### 6. 本件に関する問合せ

NTT東日本 群馬支店

企画総務部 総務・広報担当 TEL : 027-326-0131

安中市

総務部 企画課 情報政策係 TEL : 027-382-1111 (内線 1023、1024)

#### 【参考：実証実験イメージ】

