

2023年9月12日
株式会社アイネス

「AI 相談パートナー」による住民相談支援の実証を さいたま市西区役所で開始

株式会社アイネス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：吉村晃一、以下 当社）は、株式会社三菱総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：藪田健二、以下 MRI）とともに、2021年4月から自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」のサービス提供を開始しており、すでに70以上の団体への導入実績を有しています。

このたび、さいたま市（市長：清水勇人）の協力を得て、西区役所において、各種相談業務における「AI 相談パートナー」の有効性について実証を開始します。

1. 実証の概要

市民から自治体に寄せられる相談として、解決が難しい複合的な相談や複数の部署・関係機関にまたがる問題などが増えています。さいたま市では、職員のスキル・経験によらない相談体制の実現による市民サービスの向上と相談記録作成支援による職員の業務効率化の実現を目指し、さらに相談記録の蓄積によるデータ活用について、AIを活用した相談業務の導入効果を検証するため「AI 相談パートナー」を用いて以下のとおり実証を実施します。

目 的：相談業務における職員の業務効率を検証
対 象：西区役所健康福祉部の相談業務（一部）
期 間：2023年9月5日～2023年12月11日

2. 「AI 相談パートナー」の概要

自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」は、自治体における相談業務全般のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進するサービスで、当社とMRIが共同で事業化しました。

詳細については、「AI 相談パートナー」ご紹介ページをご覧ください。

<https://www.ines.co.jp/service/ai-consultation-partner.html>

3. 今後の展開

当社およびMRIでは、自治体が取り組む社会課題の解決を支援するため、引き続き「AI 相談パートナー」のサービス機能の拡充を図ります。また、現在並行して生成AIの活用に関する取り組みも進めています^{*}。そのほか当社では、住民からの問い合わせに自動応答する「AI スタッフ総合案内サービス」等、自治体DXを推進するサービスを展開しております。自治体業務の効率化・高度化をICT・AIで支援することで自治体DXを推進し、持続可能な自治体経営の実現に貢献します。

^{*}生成AIに関する取り組み https://www.ines.co.jp/news/20230810_1.html

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス <https://www.ines.co.jp/>
〒104-0053 東京都中央区晴海三丁目10番1号

【サービスに関するお問い合わせ】

営業本部 公共営業部 E-mail : dx-sales@ines.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ】

経営企画部 企画・広報 IR 課 E-mail : koho@ines.co.jp