

人工知能を活用した窓口業務の効率化

株式会社三菱総合研究所×三島市

「AIスタッフ総合案内サービス」 実証実験の取組

平成30年11月12日

静岡県三島市



東京から新幹線で45分



水の都

うなぎ・箱根野菜

三島市の紹介



文化・歴史・人

子育て



ガーデンシティ

スマートウエルネス

目次

- 1 AIスタッフ総合案内サービスの実証事業の概要（全国版）
- 2 実証事業の流れ
- 3 実証の調査結果
 - 3-1 利用者アンケート調査結果
 - 3-2 利用ログ集計と解析結果
- 4 業務窓口のAI活用で期待できる効果

1 AIスタッフ総合案内サービスの実証事業の概要（全国版）

（1）目的

便利な住民サービスの提供と、行政職員の生産性向上のため、人工知能（AI）を駆使した自治体サービス開発の実証実験です。

「AIスタッフ総合案内サービス」は、クラウド型で利用コストを抑えたサービスで、子育て、引越し・住所変更の手続き、ごみの出し方、住民票や戸籍、各種書類の請求など住民からのさまざまな問い合わせ全般に対して、対話形式でAIが応答して必要な行政サービス情報を案内するものです。

（2）実施主体

株式会社三菱総合研究所（以下「MRI」）

1 AIスタッフ総合案内サービスの実証事業の概要（全国版）

（3）実証期間

2018年2月19日～3月30日(自治体により期間は異なる)

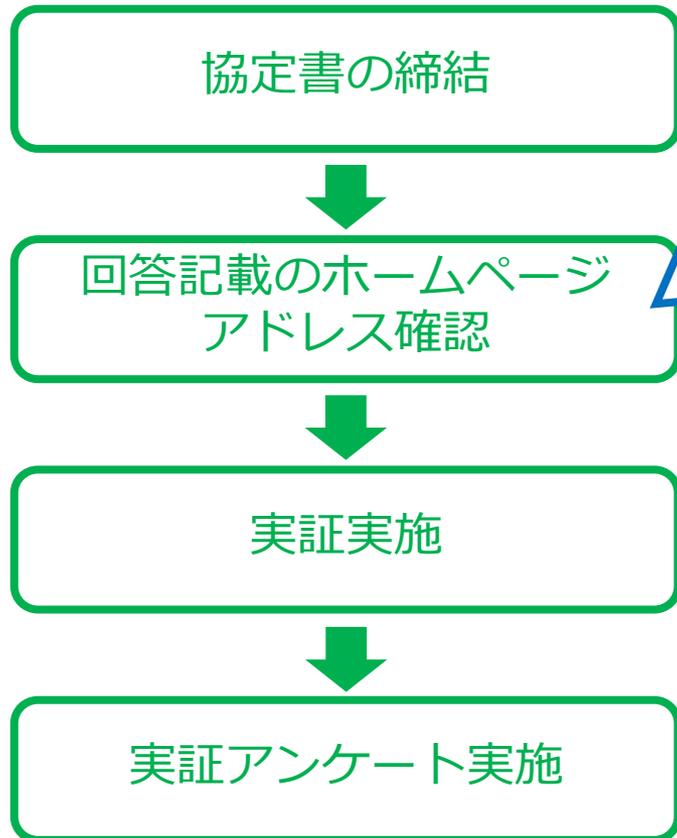
（4）実証参加団体

35自治体

利用サービス	実証参加者	参加団体数	実証参加団体名 (公表可の団体のみ、五十音順)
自団体用サービス利用	住民+行政職員	7	掛川市、川崎市、高浜市、所沢市、豊田市、袋井市、三島市
	行政職員のみ	17	愛知県、足立区、市川市、大垣市、小鹿野町、笠間市、春日井市、埼玉県、仙台市、館山市、戸田市、豊橋市、練馬区、函館市、船橋市、水戸市、他1団体
他団体用サービス利用	行政職員のみ	11	金沢市、鎌倉市、小金井市、国分寺市、兵庫県、藤沢市、室蘭市、他4団体
合計		35	

出典：株式会社三菱総合研究所 AIスタッフ総合案内サービス実証結果 2018-5-30

2 実証事業の流れ



AIが学習するデータの作成

【回答する行政サービス分野カテゴリ】

妊娠・出産、子育て、教育、結婚・離婚、引越し・住まい、就職・退職、高齢者・介護、ご不幸、戸籍・住民票・印鑑登録、税、国民健康保険、国民年金、水道・ガス・電気、交通、駐輪・駐車、都市計画、ごみ・環境保全、食品・衛生、ペット、消費生活、健康・医療、文化・スポーツ・生涯学習、市民活動・コミュニティ、防災、防犯、救急・消防など

【作成データ】

各分野カテゴリに設定された質問数 721件

【三島市の回答データ整備状況】

設定データ数	509件
未設定データ数	212件※
データ整備率	70.6%

※未設定データは、「サービス提供無し」、「ホームページの掲載なし」など今後整備の必要性があるものです。

AIスタッフ総合案内サービスの 利用イメージ（例）

①AIに質問します。質問は画面下の入力欄から入力！

②AIが候補の選択肢を出してくれます。

自由に質問を入力するための入力欄

③詳細は、市のホームページで案合します。

ゴミの分別について

見つかった情報をご案内するだふー。関連しそうなものがあればクリックしてほしいだふー。

- ▶ 収集曜日一覧
- ▶ 缶、ビン、ペットボトル、廃乾電池類の出し方
- ▶ 紙類の拠点回収
- ▶ 家電製品の出し方

紙類の拠点回収

紙類の拠点回収のご案内だふー。詳しくはこちらを確認してほしいだふー。

ご質問内容を入力してエンターキーを押してください。

ミックス古紙救出大作戦！

三島市では、「新聞」「雑誌」「段ボール」「牛乳パック」以外の紙類のことを『ミックス古紙』と言っていますが、皆さんはミックス古紙をどうしていますか？ひょっとして燃えるごみとして一緒に出していないか？

三島市の焼却施設及び最終処分場の延命化を図るため、「ミックス古紙救出大作戦」を、各家庭及び事業所において実践していただきますようお願いいたします。

燃えるごみの中に資源が！

下のグラフは、平成27年3月に燃えるごみの組成（重量）を分析した結果です。14.9%のミックス古紙等のリサイクルできる紙が含まれていました。

燃えるごみの組成	割合
生ごみ	42.0%
プラスチック類	18.5%
その他の燃えないごみ	6.8%
紙類	13.1%
リサイクルできない紙おむつなど	13.1%
ミックス古紙等のリサイクル	14.9%

出典：三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ

AIスタッフ総合案内サービスの仕組み

人工知能による住民対話型問合せ対応サービス
AIスタッフ（仮）

AIがQ&Aデータベースと連携して案内サービスを提供します

人工知能が
お答えします

あなたが
質問すると、

市民や職員が
パソコンや
タブレット端末
から利用できる
サービスです。



AIを活用した
対話エンジン

Q&A
データベース

- ・天気予報
- ・電車運行情報
- ・検索上位ワード
- ・ニュースなど

管理ポータル

自治体の
Webページ

省庁等の
Webページ

公益事業者など
のWebページ

法律・条令
通達・先例など

サービス拡大検討中

出典：三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ