

# AIスタッフ総合案内サービスの狙い

- **よりよい行政サービスの提供に繋がります。**

幅広い世代の住民がいつでもどこでも気軽に問合せできるようになります。  
また、行政職員は複雑な相談対応や企画等の業務に時間を使えるようになります。  
住民満足度の向上や行政サービスの高度化推進の効果を見込めます。

- **限られた予算・職員での対応が可能です。**

クラウドサービスとコンテンツの標準化により導入・運用負荷を極力少なくしています。

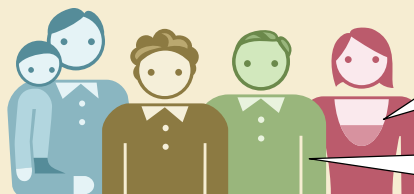
- **住民の声を蓄積し、施策への反映に繋がります。**

住民の生の声がデジタル化されるため、住民ニーズに即したインプットとして  
施策検討に活用することができます。



職員のみなさん

職員が使っても  
便利ですね



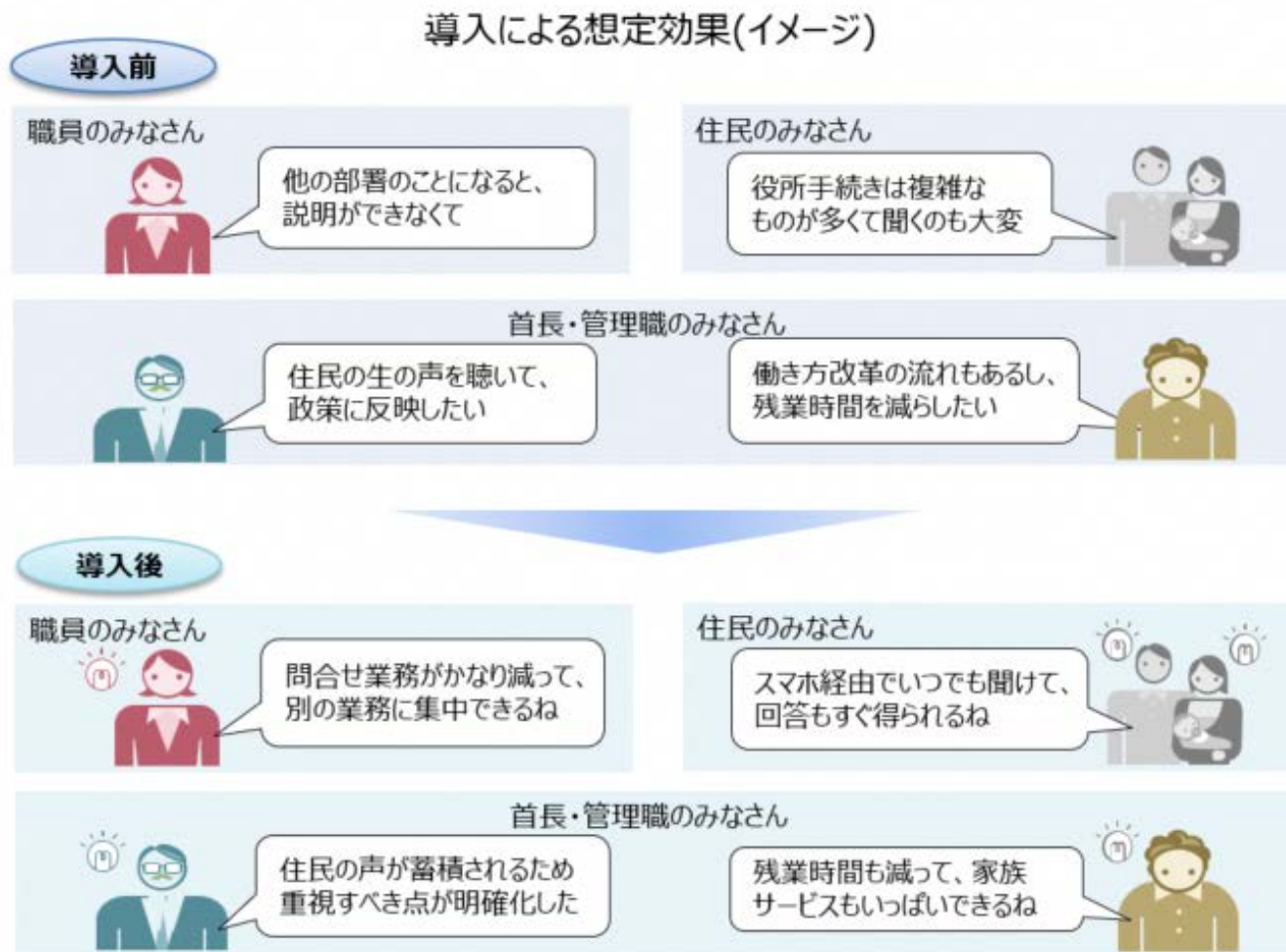
住民のみなさん

スマホから気軽に  
利用できるね

対話しながら知りたいことを  
教えてくれるんだ

出典：三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ

# 導入による想定効果(イメージ)



出典：三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ

# 3-1 利用者アンケート調査結果

## ① 調査の概要

実証期間（2018年2月19日～3月30日）中、AIスタッフを利用した人（住民、行政職員）に、使い勝手などの評価や改善要望などを把握。

## ② 調査方法

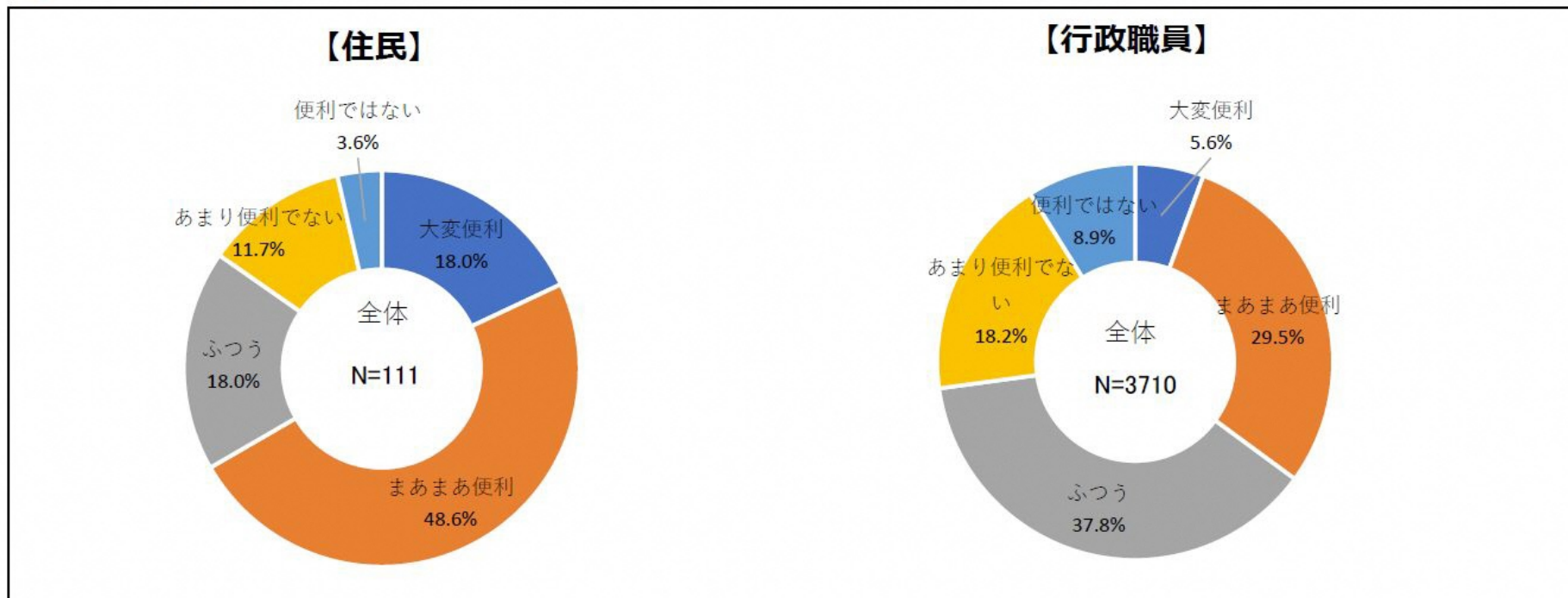
AIスタッフ利用後、webアンケートに回答

## ③ 回答数

住民 : 111名（三島市 6名）  
行政職員 : 3,764名（三島市 28名）

# 利用者アンケート調査結果①

## Q 使ってみた感想



参考：三島市

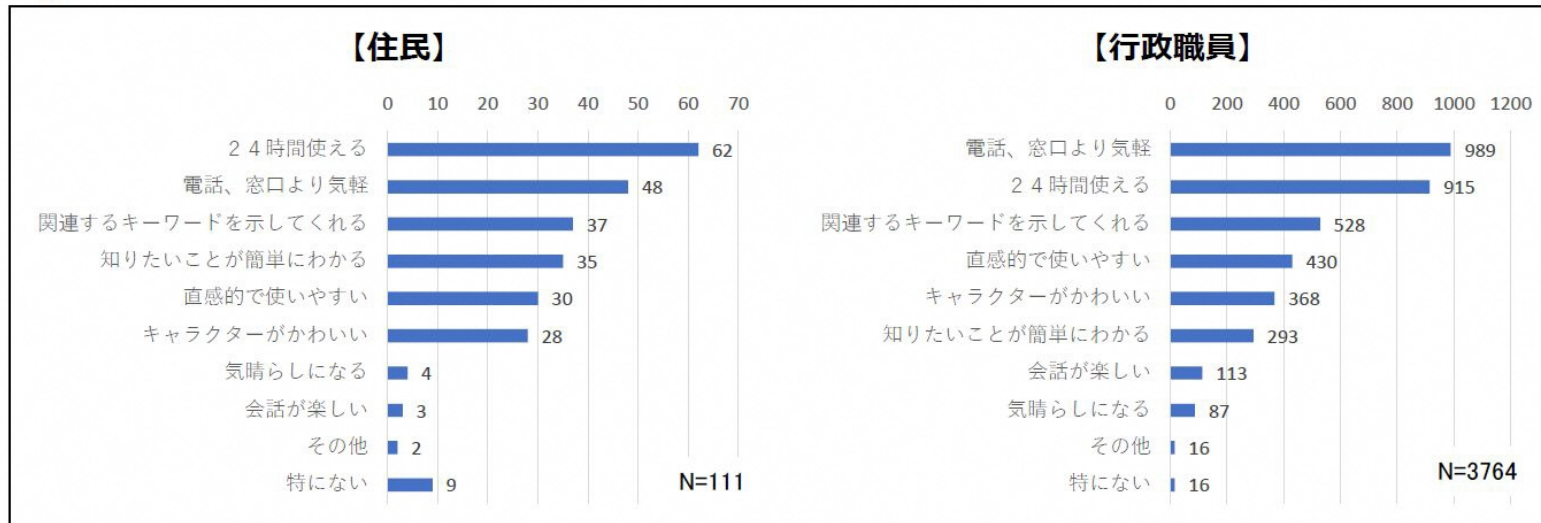
【住民】 大変便利 0.0% まあまあ便利 66.7%、ふつう 33.3%  
【職員】 大変便利 10.7% まあまあ便利 42.9%、ふつう 14.3%

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

# 利用者アンケート調査結果②

## Q よい点

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



## Q 改善してほしい点

