

各 位

大阪市天王寺区上本町5丁目3番15号
株式会社サイネックス
代表取締役社長 村田吉優
(東証スタンダード コード番号 2376)
問い合わせ先
取締役執行役員 ICT事業推進本部長
久保博信
電話 06-6766-3333

佐賀県唐津市とAIチャットロボットに関する契約締結のお知らせ

—— AIを活用したチャットロボットで、住民対応の迅速化と住民サービス向上を支援 ——

株式会社サイネックスは、佐賀県唐津市（峰達郎市長）と「AIチャットロボット導入業務」に関する契約を締結いたしましたので、お知らせいたします。

1. 『AIチャットロボットシステム導入業務』について

窓口手続等に関する市民への情報発信について唐津市では、同市ホームページ等を利用しているほか、窓口や電話での問合せ対応等を通じて、職員が直接おこなっております。一方で、社会経済情勢の変化や市民ニーズの多様化が進む中で、より効果的、効率的な情報発信が求められており、本業務では、市民がWebサイトやSNSアプリ（LINE）から24時間365日、気軽に問合せができるようAIを活用した自動応答システム（AIチャットロボット）を導入することで、市民の利便性向上、職員の負担軽減をはかるだけではなく、ホームページの検索性を向上させることにより、本市における行政サービスの向上を目指しています。

当社グループは、官民協働の精神により、全国の自治体に対し、ICTを活用した住民サービスの向上、業務の効率化を支援する各種サービスの提案をしており、このたび唐津市と「AIチャットロボット導入業務」に関する契約を締結いたしました。行政サービスを拡充するため、24時間365日利用可能なAIチャットロボットを提供し、住民からの質問に対して、AIが自動応答する仕組みから、職員の業務の効率化と住民への迅速な対応を支援してまいります。

2. 「AIチャットロボット」の概要

今般、当社が提供する「AIチャットロボット」は、参加する都道府県および市区町村が共同で利用できる総合案内のAIチャットロボットです。共同利用のため、参加する自治体すべての情報を効率的に学習し、賢く成長したAIを、各都道府県および市区町村別に構築したシステムに反映します。

利用者は、それぞれの地域に即した回答（FAQ）を、24時間365日利用することが可能となり、利用者が入力する自由なテキスト形式による問い合わせに対し、AIが自動的に、各都道府県および市区町村別にあらかじめ準備したFAQの中から最適な回答を表示します。

また、AI機能として、自然言語処理によって入力された質問に対する的確な回答を導くなど、提示する回答に対する利用者からの再質問（フィードバック）も含め、継続的に学習をおこなうことで、さらなる回答精度を向上することが可能となります。

「AIチャットロボット」を導入することにより、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、唐津市における職員の問い合わせ対応時間の軽減をはかる有効な手段となります。

3. 「AI チャットボット」について

名 称：AI チャットボットサービス

事 業 内 容：住民の質問に対して AI が自動応答するチャットボットの構築・運用

運用開始日：令和 6 年 12 月（予定）

（注）AI チャットボット：「チャットボット（chatbot）」とは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」のこと。

以上

