

## AI スタッフ総合案内サービス、岐阜県と県内市町村 40 団体で共同利用 ～住民からの問い合わせに県と市町村が連携して回答～

日本ビジネスシステムズ株式会社（代表取締役社長：牧田幸弘、以下 JBS）は、株式会社三菱総合研究所（代表取締役社長：森崎孝、以下 MRI）、株式会社アイネス（代表取締役社長：吉村晃一、以下 アイネス）とともに、住民からの問い合わせに AI チャットボットが回答する、自治体向け「AI スタッフ総合案内サービス」を提供しています。

このたび、県と市町村が共同で取り組む行政デジタル化を構成するサービスとして、「AI スタッフ総合案内サービス」を岐阜県および県内市町村 40 団体に提供することが決定しました。

### 1. 経緯および「AI スタッフ総合案内サービス」の概要

JBS、MRI およびアイネスは、行政分野における AI 活用により、「住民とのコミュニケーションのデジタル化」を促進することで地域課題を解決し、持続可能な地域づくりを目指す「Region-Tech 構想」に取り組んでいます。その第一弾として、住民からの問い合わせに AI チャットボットが回答する「AI スタッフ総合案内サービス」を 2018 年 10 月から提供しています。

自治体が「AI スタッフ総合案内サービス」を導入することにより、住民は 24 時間 365 日、行政情報の問い合わせが可能となります。また、自治体業務の標準化とサービス共同利用を企図した設計により、自治体職員が負担なくチャットボットの導入と運用が行えるほか、ログデータ分析による自治体間の比較も容易であり、住民ニーズの把握や行政サービスの改善などに活用できます。

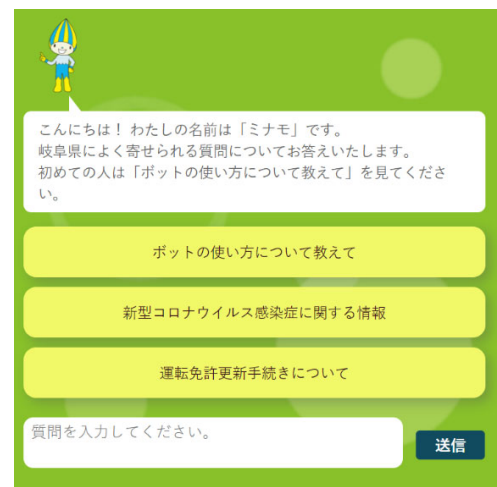
なお、本サービスは住民の皆さまからの大規模アクセスにも対応できるよう、マイクロソフトクラウドソリューションの導入実績が豊富な JBS の知見と技術力をフルに活用して、サービスの基盤としてパブリッククラウドである「Microsoft Azure」を全面採用しており、JBS が開発を行っています。「Microsoft Azure」は高い拡張性、開発生産性を備えていることに加え、「地方自治体向け『Microsoft Azure』対応セキュリティファレンス第 1.0 版」にて確認できるとおり、十分な透明性を持つパブリッククラウドとして、本サービスの基盤に最適と判断し、採用に至っております。

### 2. 岐阜県および県内市町村での共同利用の概要

岐阜県では、コロナ禍で加速する DX（デジタル・トランスフォーメーション）の取り組みを推進するために、県内市町村と共同で行政デジタル化の準備を進めています。

JBS、MRI およびアイネスは、住民からの問合せに自動応答する AI チャットボットサービスを、2021 年 4 月には岐阜県および 34 市町村に提供開始しました。さらに 2 市 1 村が利用準備中であり、既に提供を開始していた 2 市も含めると、県および県内市町村の計 40 団体が「AI スタッフ総合案内サービス」を共同利用することが決定しました。

住民からの問い合わせに県および市町村が連携して回答することで行政デジタル化に貢献します。



出所：岐阜県向け「AI スタッフ総合案内サービス」

<https://ai-staff.net/pref-gifu/chat>

（最終閲覧日：2021/4/30）

<「AI スタッフ総合案内サービス」ご利用団体>

岐阜県、岐阜市※1、高山市、多治見市※2、関市、美濃市、瑞浪市、羽島市※1、美濃加茂市、土岐市、各務原市、可児市、山県市※2、瑞穂市、飛騨市、本巣市、郡上市、下呂市、海津市、岐南町、笠松町、養老町、垂井町、関ヶ原町、神戸町、輪之内町、安八町、揖斐川町、大野町、池田町、北方町、坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、白川町、東白川村、御嵩町、白川村※2

無印：2021年4月利用開始。※1：2021年3月末までに利用開始済。※2：利用準備中。

### 3. 今後の展開

今後は、多言語による問い合わせ対応、さらには電子申請サービスとの連携など、「AI スタッフ総合案内サービス」の内容の充実を図る予定です。「Region-Tech 構想」では、「AI スタッフ総合案内サービス」の他、自治体向け相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」を提供しています。

今後も JBS は、エンタープライズで培われた経験と日本マイクロソフトとの強いパートナーシップを活かし、MRI、アイネスとともに、自治体の皆さま、企業の皆さまのさらなるビジネス成長とデジタルトランスフォーメーションの実現を支援します。

※記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

※本プレスリリースのすべての内容は、作成日時点でのものであり、予告なく変更される場合があります。また、様々な事由・背景により、一部または全部が変更、キャンセル、実現困難となる場合があります。予めご了承下さい。

### 【日本ビジネスシステムズ株式会社（JBS）について】

#### ■会社概要

代表者：代表取締役社長 牧田 幸弘

設立：1990年10月4日

社員数：2,250名（2020年10月時点）

URL：<https://www.jbs.co.jp>

#### ■事業概要：

JBS は豊富な経験と高い専門性を持つマイクロソフトパートナーとして、お客さまのデジタルトランスフォーメーションの実現を支援します。

・マイクロソフトコーポレーションが選出し、マイクロソフトにおける 2018 年度に日本で 1 社に与えられる「2018 Microsoft Country Partner of the Year」受賞

・日本マイクロソフトが選出する「マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー」を 2013 年より連続受賞（2020 年は Adoption & Change Management アワードカテゴリ）

・マイクロソフト Gold コンピテンシー 19 カテゴリ保有

#### ■プレスリリースに関するお問い合わせ

日本ビジネスシステムズ株式会社 コーポレート戦略本部 マーケティング&コミュニケーション部 加藤

E-mail: PR@jbs.com / TEL: 03-6772-4000