

関係各位

「苫小牧市が質問回答人工知能ロアンナを試験導入」

◇苫小牧市役所内の問い合わせ対応業務をAIが代行

ベルズシステム株式会社（代表取締役：小野寺隆）は、苫小牧市（市長：岩倉博文）及び株式会社I・TECソリューションズ（代表取締役社長：住岡弘）と、AIを活用した業務改善の研究を目的に、本年1月末に働き方改革の推進に関する連携協定を締結、本年度3月より実証実験を進める事が決定した。

苫小牧市役所では、庁内各課の職員から問い合わせが集中することにより一定の時間が割かれている部署が複数あり課題となっている。実証実験ではその回答業務に質問回答人工知能「ロアンナ」（開発：ベルズシステム株式会社）を導入し、人に代わりAIが自動的に回答を行い、さらには質問データを蓄積・分析し、業務改善を図っていく狙い。

【利用イメージ】

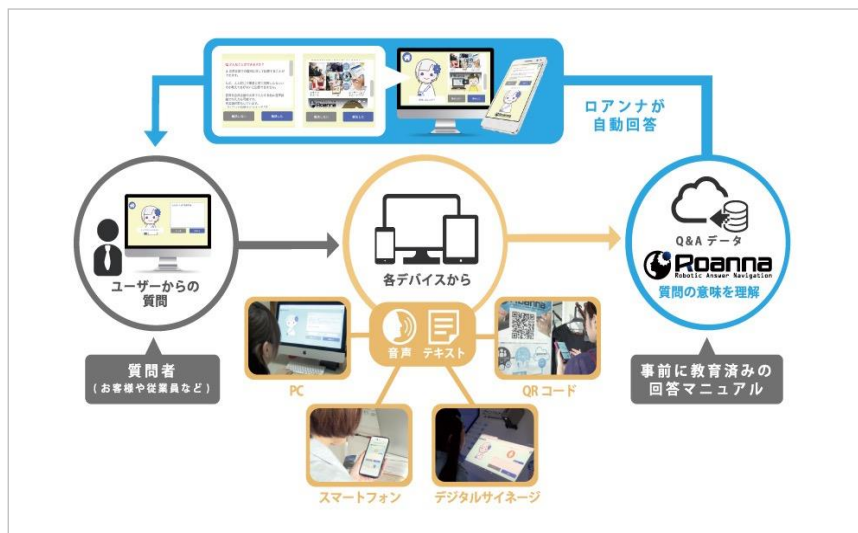


まず市役所内で職員向けに利用することで効果を検証し、市民向けのサービスに展開することを検討する方針。市民向けサービスとしてはスマートフォンから音声入力で市民からの手続き関連などの問い合わせに多言語で自動応答するなどの活用を検討している。

本システムを株式会社I・TECソリューションズの自治体向けデータセンターのセキュアな環境（=LGWAN）を通じて、苫小牧市役所職員の全端末からAI質問回答が出来るよう3月スタートに向けて各自準備を進めている。

尚、ベルズシステム株式会社及び株式会社I・TECソリューションズは今後、全国初のAI質問回答サービスLGWAN-ASPとして全国の自治体へ展開していく予定。

「ロアンナ」はベルズシステム株式会社（福岡県福岡市）の独自自然言語処理技術「NSU」を搭載。日本語特有の言葉の揺らぎをAIで理解し判断出来る為、従来必要であった膨大な教師データが不要となり、運用にかかる労力が大幅に削減されることが特徴。業務支援パッケージとして、働き方改革ならびに業務改善、さらには今後の人口減、職員採用難などの課題解決に向けて一定の効果が得られるシステムである。



※LG-WANとは

総合行政ネットワーク（Local Government Wide Area Network）は、地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、地方公共団体間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的とする、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワークです。（地方公共団体情報システム機構HPより抜粋）

【問合せ先】

《ベルズシステム株式会社》

TEL：092-433-0353（担当：中野）

《株式会社I・TECソリューションズ》

TEL：0144-38-2611（担当：中井）

《苫小牧市役所》

行政監理室 TEL：0144-32-6169

情報推進課 TEL：0144-32-6196