

**行政向けでは全国初！**

**AIによる住民問合せ対応サービスについて**

2016年10月22日

**株式会社三菱総合研究所**

# 1. サービスの概要

- 自治体のwebサイトもわかりやすいよう工夫がなされているが、
  - 1) 目的が明確な人にとっては探しやすいが、あいまいな人には探しにくい場合も
  - 2) 一方向で受動的（調べようとする人にしか届かない）

The screenshot shows the Kawasaki City website interface. At the top, there are language options (Japanese, English, etc.) and utility links like 'Site Map' and 'FAQ'. A search bar is prominently displayed. Below the search bar is a main navigation menu with categories like 'Home', 'Living/Procedures', 'Events/Recruitment', 'City Facilities', 'Attractions', 'Business Support', and 'Municipal Information'. The current page is 'Childcare Support', with a breadcrumb trail: 'Home > Living/Procedures > Children/Education > Kawasaki Childcare Support'. The main content area features a colorful header for 'かわさき子育て応援ナビ' (Kawasaki Childcare Support Guide) with a cartoon rabbit and train. Below this, there are sections for 'Important Notices' (e.g., childcare capacity for October 2016) and 'New Notices' (e.g., kindergarten transition information). A sidebar on the right lists 'Children/Education' topics and a 'Sankeyu Call' button with the number 044-200-3939. At the bottom, there are links for 'City Office' and 'District Home Pages'.

## 自治体のwebサイト

# 1. サービスの概要

- 株式会社アスコエパートナーズの「ママフレ」を使って「標準化」。
- 「ママフレ」は行政サービス標準化体型である「ユニバーサルメニュー」に基づいている。



自治体のwebサイト

ママフレ

※ユニバーサルメニューに準拠

# 1. サービスの概要

- ユニバーサルメニューとは、アスコエパートナーズなどが進める行政サービス体系標準化の取組。
- 下図のようなメニュー体系および、個々のサービス内容の記述方法を標準化。

カテゴリ	カテゴリ	カテゴリ	カテゴリ	カテゴリ	カテゴリ					
児童の方へ	入生の前日に	01 幼稚園・保育園	01 児童科の申込	01 幼稚園・母子育保手帳	01 幼稚園・母子育保手帳					
		02 子育て		02 児童科の申込		02 マタニティマーク				
		03 学校教育		03 児童科の申込		03 児童科				
		04 習字・読書		04 その他		02 その他自治体連携サービス				
		05 習字・読書		01 児童科の相談部署		01 児童科相談				
		06 習字・読書		02 児童科の相談部署		02 児童科相談				
		07 習字・読書		03 児童科の相談部署		01 児童科相談				
		08 習字・読書		04 児童科の相談部署		02 児童科相談				
	日々の暮らしに	09 子育て・生活インフラ	01 児童科の相談部署	01 児童科の相談部署		03 児童科相談				
		10 子育て・生活インフラ	02 児童科の相談部署	02 児童科相談		04 児童科相談				
		11 子育て・生活インフラ	03 児童科の相談部署	03 児童科相談		05 児童科相談				
		12 子育て・生活インフラ	04 児童科の相談部署	04 児童科相談		06 児童科相談				
		13 子育て・生活インフラ	01 児童科の相談部署	01 児童科相談		07 児童科相談				
		14 子育て・生活インフラ	02 児童科の相談部署	02 児童科相談		08 児童科相談				
		15 子育て・生活インフラ	03 児童科の相談部署	03 児童科相談		09 児童科相談				
		16 子育て・生活インフラ	04 児童科の相談部署	04 児童科相談		10 児童科相談				
		17 子育て・生活インフラ	01 児童科の相談部署	01 児童科相談		11 児童科相談				
		18 子育て・生活インフラ	02 児童科の相談部署	02 児童科相談		12 児童科相談				
	19 子育て・生活インフラ	03 児童科の相談部署	03 児童科相談	13 児童科相談						
	暮らしのときに	20 子育て・生活インフラ	04 児童科の相談部署	04 児童科相談		14 児童科相談				
21 子育て・生活インフラ		01 児童科の相談部署	01 児童科相談	15 児童科相談						
児童者の方へ										
児童者の方へ										
児童科										
01 児童科	01 児童科	01 児童科	01 児童科	01 児童科	01 児童科					
						02 児童科	02 児童科	02 児童科	02 児童科	02 児童科
						03 児童科	03 児童科	03 児童科	03 児童科	03 児童科
						04 児童科	04 児童科	04 児童科	04 児童科	04 児童科
						05 児童科	05 児童科	05 児童科	05 児童科	05 児童科
						06 児童科	06 児童科	06 児童科	06 児童科	06 児童科
						07 児童科	07 児童科	07 児童科	07 児童科	07 児童科
						08 児童科	08 児童科	08 児童科	08 児童科	08 児童科
						09 児童科	09 児童科	09 児童科	09 児童科	09 児童科
						10 児童科	10 児童科	10 児童科	10 児童科	10 児童科

# 1. サービスの概要

- webサイトによる情報提供に、AIによる問い合わせ対応インターフェイスを加えることで、より便利でわかりやすい情報提供を実現。
- クラウドおよびユニバーサルメニューの標準体系を使うことで、全国の自治体に効率的に提供。



ママフレ



自治体webサイト

## AIによる問合せ対応インターフェイス

## 2. デモンストレーション

デモンストレーション  
をご覧ください



## 3. サービスの狙い

### ① よりよい行政サービスの提供

- 行政サービスに対する住民の期待は、子育て、教育、医療・介護、年金など幅広い分野にわたるとともに、必要が生じた場合、適時・迅速にサービスを受けられることが重要となる。

### ② 限られた予算・職員での対応

- 一方、行政においては、ライフスタイルの多様化にあわせて住民ニーズも複雑化しつつある状況の中で、限られた予算や職員で、行政サービスをより良くすることが求められている。

### ③ AI・ロボットなどの先端技術を活用した社会課題の解決

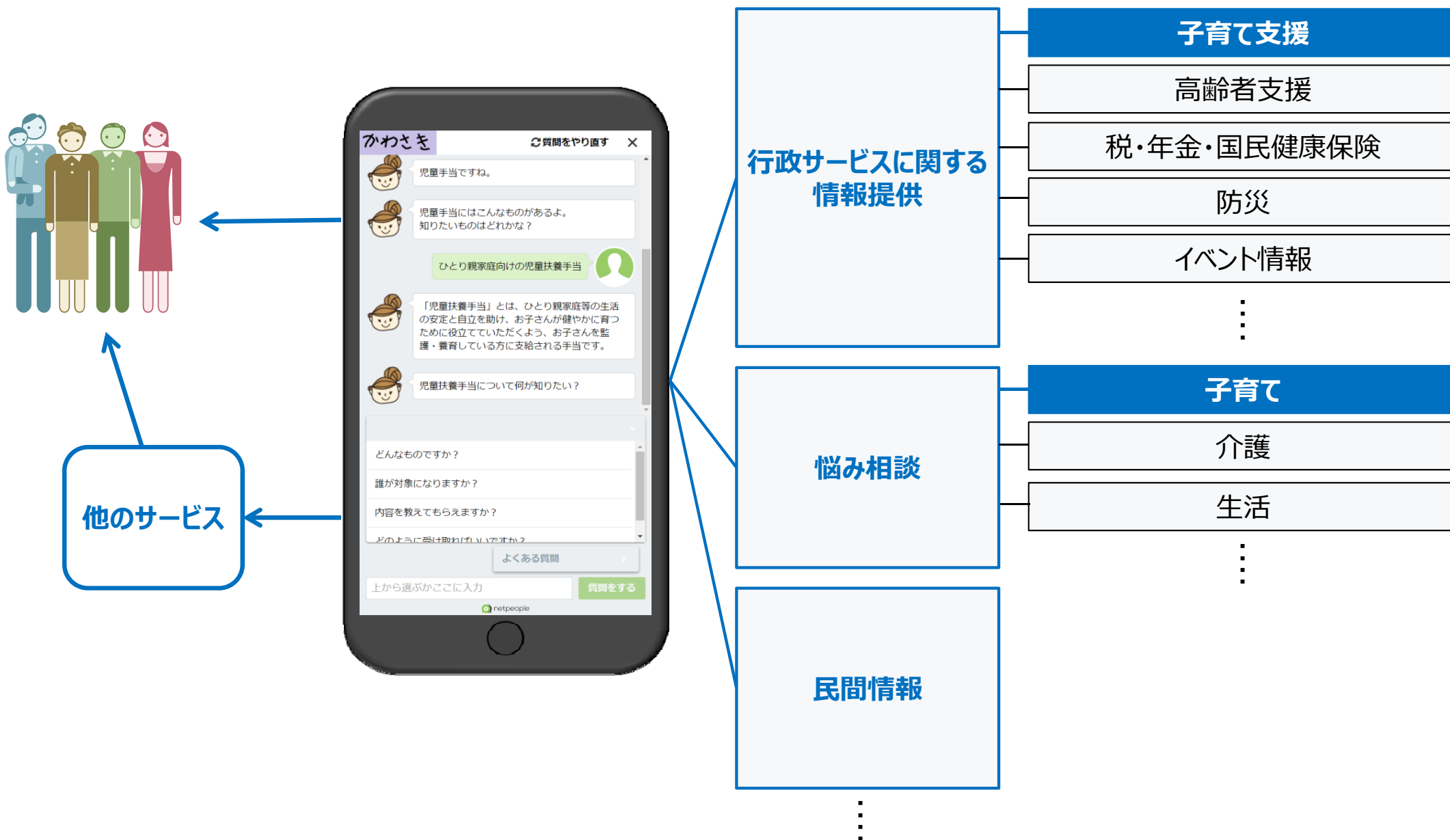
- 三菱総合研究所では、近年身近になりつつあるAIやロボットなどの先端技術を活用した社会課題解決に取り組んでおり、その一環として、行政サービスの質的向上に資する検討を行ってきた。

### ④ 行政サービスの質的向上と行政職員の負担軽減を実現

- 行政に寄せられる様々な問い合わせに、AIを活用したシステムで迅速・適切に対応し、行政サービスの質的向上と行政職員の負担軽減の両方を実現する。

# 4. AIによる問い合わせ対応支援サービスの将来展開イメージ

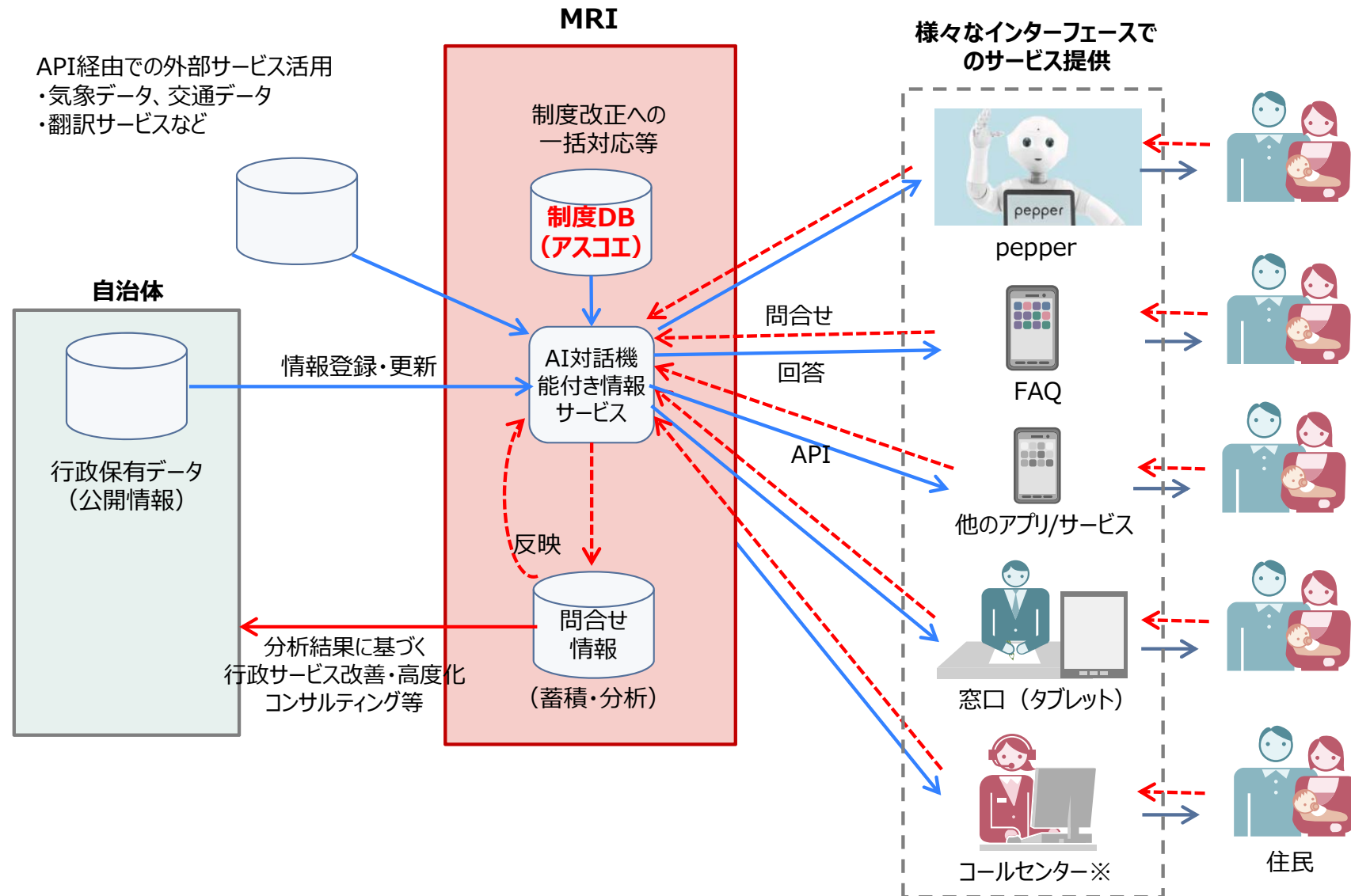
- 行政との接点として常に使われるサービスを目指す。他のサービスにもAPIを提供。





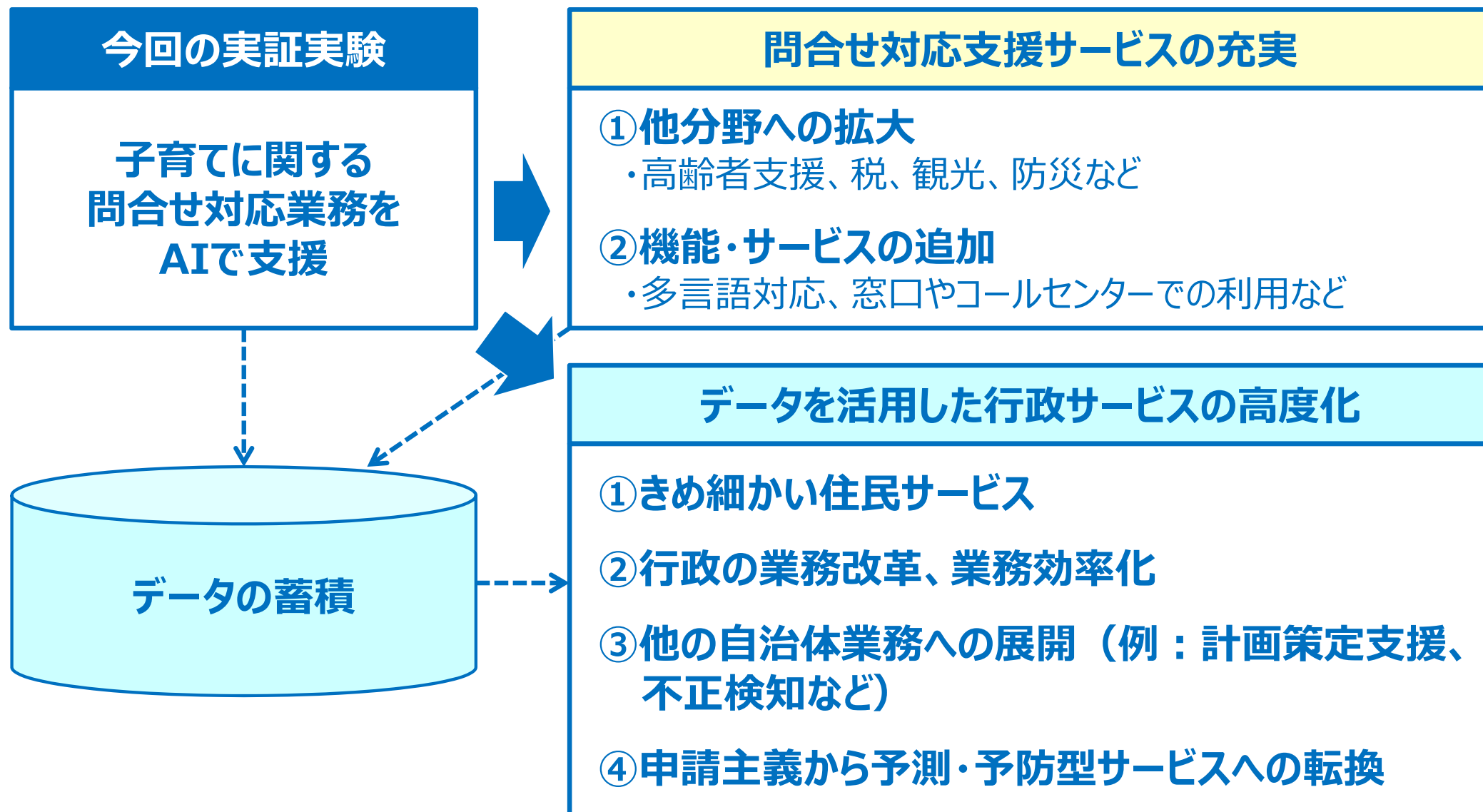
# 5. 様々なインターフェイスにサービス提供するプラットフォーム

- ひとつのプラットフォームで、様々なインターフェイスに対応。API経由で外部サービスも活用。



## 6. 「インテリジェント自治体」の将来展開イメージ

- ・ 問い合わせ対応支援サービスの分野の拡大、機能・サービスの追加。
- ・ 蓄積したデータを活用した行政サービスの高度化（インテリジェント化、スマート化）。



## 7. 実証実験の概要


- ① 実証実験期間：2016年9月6日（火） - 9月30日（金）
- ② 協力自治体：川崎市、掛川市
- ③ 共同開発・運営者：株式会社アスコエパートナーズ、イナゴ株式会社
- ④ 実証実験の内容
  - ・ 上記の期間、サービスを試行し、住民、行政職員等にご利用いただき、意見・要望をアンケート、ヒアリング等で伺う。
  - ・ 協力自治体以外の自治体職員等にも利用していただき、意見・要望等を伺う。
  - ・ その結果を踏まえ、本番サービスに向けた改善や、全国展開に向けた事業化の検討を行う。

# 実証実験への参加を呼びかけるチラシ（子育て関連施設や子育てコンシェルジュ等を介して配布）

## 川崎市民向け

### 人工知能と会話！？

新しい子育て情報サービスの実験にご協力ください

川崎市では、株式会社三菱総合研究所と共同で、新しい行政サービスの実験を行います。  
人工知能  が、みなさんからの子育て支援制度に関する相談にお答えします。  
まだまだよちよち歩きで、きちんとお答えできないかもしれませんが、みなさんのご協力で、少しずつ勉強していきます。  
最後のアンケートにお答えいただくと、**抽選で100名様に500円分のQUOカードを差し上げます。**  
ぜひご協力ください！



③ 自由にお話してね

① ここからアクセスしてね

② ここをクリック



<http://kawasaki-city.mamafre.jp/>

この実験は、川崎市の協力のもと、株式会社三菱総合研究所が行っています。

■ お問い合わせ先

川崎市総務企画局 ICT推進課  
(Tel : 044-200-2079)

株式会社三菱総合研究所 社会ICT事業本部  
担当：村上、小泉、富永 (ai-info-ml@mri.co.jp Tel : 03-6705-5664)


2016年  
9月30日まで！

## 掛川市民向け

### 人工知能と会話！？

新しい子育て情報サービスの実験にご協力ください

(実験期間：2016年9月6日-9月30日)

掛川市役所は、株式会社三菱総合研究所と共同で、新しい行政サービスの実験を行います。  
人工知能  が、みなさんからの子育て支援制度に関する相談にお答えします。  
まだまだよちよち歩きで、きちんとお答えできないかもしれませんが、みなさんのご協力で、少しずつ勉強していきます。  
最後のアンケートにお答えいただくと、**抽選で100名様に500円分のQUOカードを差し上げます。**  
ぜひご協力ください！



③ 自由にお話してね

① ここからアクセスしてね

② ここをクリック



<http://kakegawa-city.mamafre.jp/>

この実験は、掛川市役所の協力のもと、株式会社三菱総合研究所が行っています。

■ お問い合わせ先

株式会社三菱総合研究所 社会ICT事業本部  
担当：村上、小泉、富永 (ai-info-ml@mri.co.jp Tel : 03-6705-5664)

掛川市役所 IT政策課  
担当：戸塚芳之 (joho@city.kakegawa.shizuoka.jp Tel:0537-21-1341)

## 8. よくきている質問・会話（9/6-9/12）

区分	質問・会話の例
FAQ	<ul style="list-style-type: none"><li>・小児科の場所</li><li>・保育園の空き</li><li>・市役所の住所・場所</li><li>・保育所の申し込み方法や窓口</li><li>・市内の子育て関連施設</li><li>・予防接種の種類や受け方</li><li>・障害児教育の種類や支援</li><li>・幼稚園の一覧や特色</li></ul>
悩み相談	<ul style="list-style-type: none"><li>・夜に具合が悪くなったときにどうしたらよいか？</li><li>・保育園になかなか入れないのは何とかありませんか</li><li>・友達が欲しい</li><li>・虐待されているのを見た</li><li>・指しゃぶりの止めさせ時期、方法について</li><li>・ご飯を食べてくれない</li><li>・悩み事の相談先について</li><li>・子育て全般が辛い</li></ul>
スモールトーク（雑談）	<ul style="list-style-type: none"><li>・あなたは誰？</li><li>・何を質問できるの？</li><li>・ありがとう</li><li>・好きな食べ物</li><li>・暑いね</li></ul>