

市の窓口業務で「対話型生成 AI」を活用した実証実験を開始 ～市民のサービスの革新と業務効率化を目指して～

市は、令和6年4月から事務の効率化による市民サービスの向上を図るため、生成 AI を積極的に活用してきました。

さらなる市民サービスの質の向上と窓口業務の効率化を図るため、総合窓口の業務を受託しているエイジェックグループ（本社：東京都新宿区 代表取締役社長 古後昌彦氏）と協力し、生成 AI を活用した次世代窓口ツール「そうだん AI-Te」を用いた行政サービスの実証実験をスタートします。

1 実証実験の概要

- （1）実施期間
令和7年2月3日（月）～3月31日（月）
- （2）実施場所
海老名市役所1階 エントランス
- （3）実証内容
対話型生成 AI による庁舎案内



2 対話型生成 AI「そうだん AI-Te」の特徴

- （1）ストレスフリーな音声対応
AI アバターによる自然な音声対話でスムーズな窓口対応を実現
- （2）使いやすさ
業務マニュアルを読み込むことで、施設の特性を生かした速やかなシステム導入が可能
- （3）データ活用による改善
利用状況をデータ化し、住民ニーズに基づくサービス改善をサポート

【対話の例】

Q：住民票がほしい。

A：書類の記載場所と受付窓口を案内します。

3 その他

実証実験を行い、AI による回答の精度等を分析し、市民サービス向上のための生成 AI 実現の可能性を検討します。

◎この件に関するお問い合わせ

海老名市財務部デジタル推進課 電話046-235-8400