

## 県内初！市民からの相談対応の質の向上と業務効率化へ AI活用業務支援サービスによる相談対応を開始

長岡市では、市政のあらゆる分野でデジタル技術の導入による変革に取り組み、誰にでも優しいデジタル技術が浸透した社会の実現を目指して、DXを推進しています。

このたび、相談対応の質の向上と業務効率化を図るため、AIを活用した相談業務支援サービスの運用を開始します。

今後も、先行導入業務にて実証を重ねるとともに、さらなるAI活用などの可能性について、サービス提供事業者とともに研究・検証を行いながら、対象業務の拡大と相談業務の高度化を推進していきます。

### 1 導入の背景および目的

当市は、人口減少を踏まえ、職員数の削減に取り組みながらも、市民への質の高い行政サービスを持続的に提供することを目指しています。特に市民からの相談業務においては、ベテラン職員の退職による世代交代が進む中、限られた職員で複雑化・複合化した支援ニーズに対応していくことが求められています。

この背景を受け、デジタル技術の活用により、作業負荷の高い記録票作成を効率化し相談対応の時間を増やすとともに、相談記録をデジタル化することで、知識やノウハウの蓄積・継承・共有を推進し、相談対応の質の向上を目指すものです。

### 2 事業概要

#### (1) 対象所属および対象業務

- ・対象所属 | 健康増進課（さいわいプラザ内）
- ・対象業務 | 健康面に課題があり継続的なフォローを要する事案の電話相談

#### (2) 運用開始日

- ・11月1日（水曜日）  
※運用方法の検討・検証のため、10月から試験利用を開始しています

#### (3) サービス概要

##### ① 名称および提供事業者

- ・名称 | AI相談パートナー
- ・提供事業者 | 株式会社アイネス（共同開発 | 株式会社三菱総合研究所）

## ② 主な機能・特長

### i) 音声の文字データ化

AIを活用した音声認識エンジンにより、市民との電話相談や対面相談における音声リアルタイムに文字データへ変換されます。

職員はメモを取る必要がなく、ヒアリングに集中できるため、相談者の満足度および相談対応の質の向上に寄与します。

### ii) ガイダンス表示

会話中に発せられた特定のキーワードを検知し、キーワードに関連する相談支援ガイダンスが自動表示されます。

事例が少ないケースや異動などにより経験の浅い職員でも、的確なヒアリングや対応が可能となり、相談対応の質の向上に寄与します。

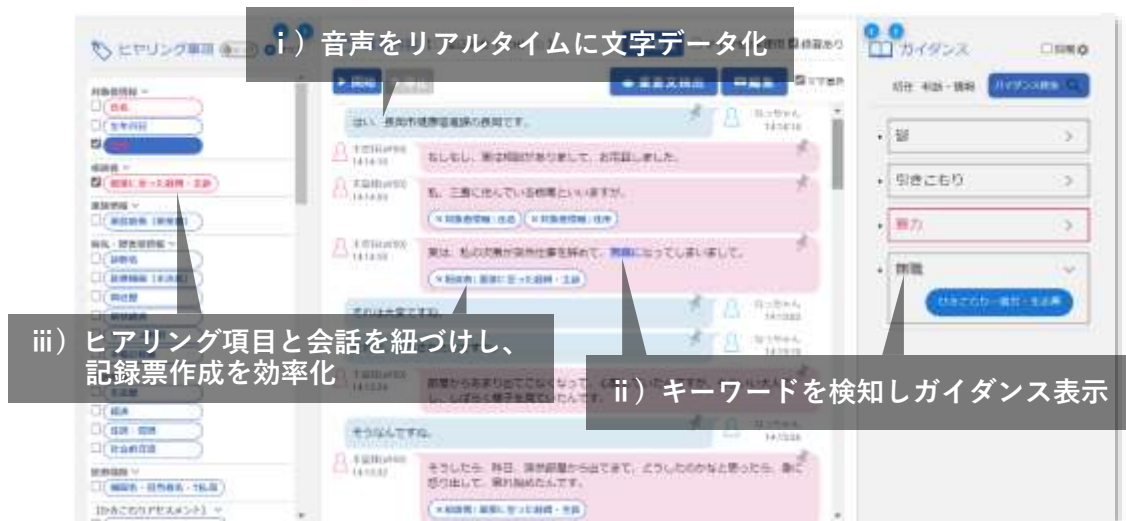
### iii) 相談記録票作成支援

あらかじめ設定したヒアリング項目と文字データ化された会話を紐づけることで、相談記録票の該当項目に自動で反映されます。

すでに文字データ化された会話をもとに相談記録票を作成するため、手書きやパソコンへの打ち込みが不要となり、事務作業が効率化されます。

### iv) セキュリティ対策

インターネットから遮断された地方公共団体専用の閉域ネットワークであり、高度なセキュリティ対策が施されたL2WAN内で運用されるサービスです。



出所 | 株式会社アイネスおよび株式会社三菱総合研究所

## 3 今後について

市は相談業務を多数実施していることから、当該事業での導入効果を検証し、対象業務の拡大を図ります。

また、蓄積したノウハウや記録票などをAIで活用する可能性について、提供事業者と研究・検証を行い、さらなる相談対応の質の向上および業務効率化を推進していきます。

問い合わせ  
行政DX推進課 川上 電話0258-39-2205