

2024年10月2日
株式会社アイネス

「AI 相談パートナー」に生成 AI 自動要約機能の追加で相談支援の真のパートナーに ～「地方自治情報化推進フェア 2024」で機能を紹介～

株式会社アイネス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：服部修治、以下 当社）は、自治体の相談窓口業務を支援する「AI 相談パートナー」の新しいオプション機能として、「生成 AI 自動要約機能」をリリースしました。10月9～10日に開催される「地方自治情報化推進フェア 2024（幕張メッセ）」では、デモ画面を操作しながら生成 AI による自動要約をご確認いただけます。

【「AI 相談パートナー」とは】

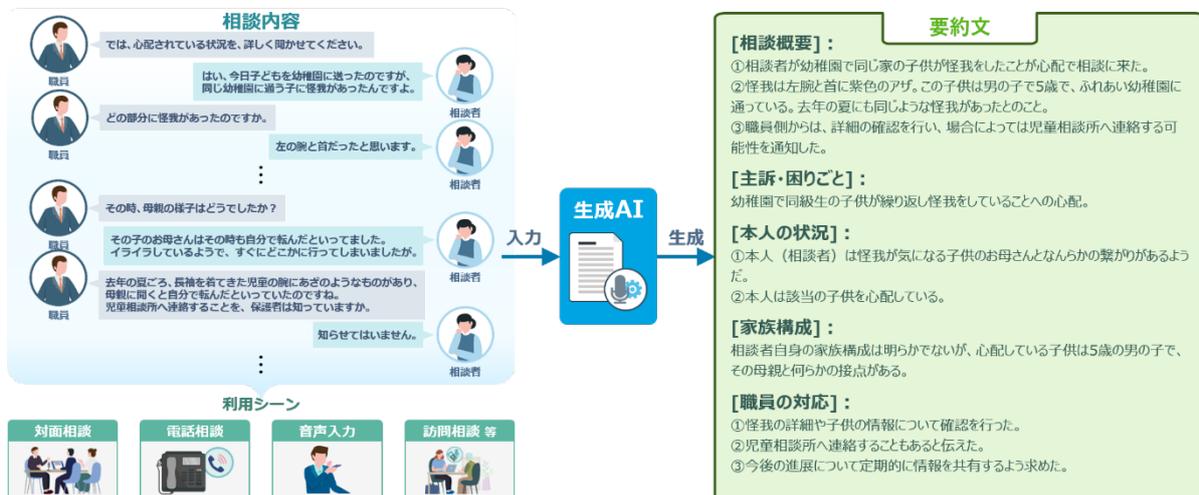
AI 相談パートナーは、自治体の福祉相談窓口業務を支援するパッケージソリューションです。保育・子育て、介護、生活保護・生活困窮者など多岐にわたる住民相談に対応。「会話の自動テキスト化機能」「記録票作成サポート機能」「職員支援ガイダンス表示機能」を備え、職員の作業負担を軽減するとともに、相談者への的確な提案につなげることを支援します。

【「生成 AI 自動要約機能」が相談業務の質向上をバックアップ】

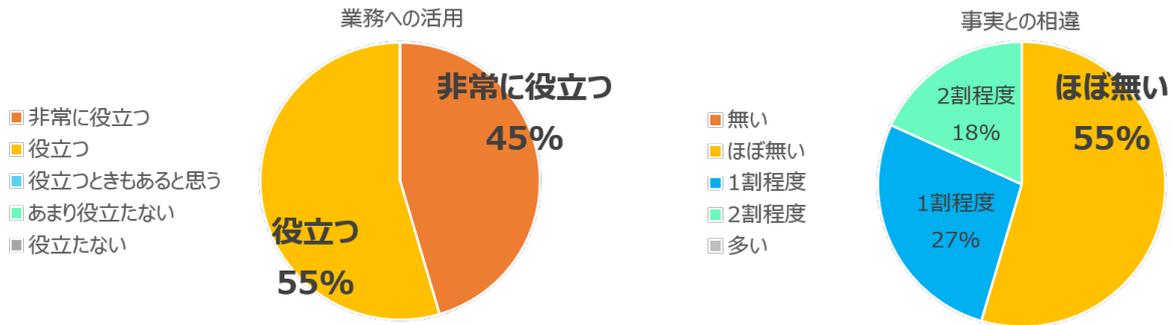
AI 相談パートナーの生成 AI 自動要約は、単に会話データを要約するだけでなく、相談支援の現場から寄せられた多くの声を吸い上げ、相談業務で効果的に活用できるスタイルで要約するのが特長です（図1）。本機能の追加により、相談業務における記録票作成に係る作業負担は一層軽減されることとなります。このことにより、相談者に向き合う時間をより多く確保でき、相談者に寄り添った丁寧な相談対応を可能にします。

この生成 AI 自動要約機能を先行モニターとして利用した A 市では、当該機能導入前と比較して作業時間が約 50%削減されました。また、職員アンケートでは業務活用について「非常に役立つ」「役立つ」合わせて 100%の評価をいただきました（図2）。

<図1 生成 AI 自動要約機能>



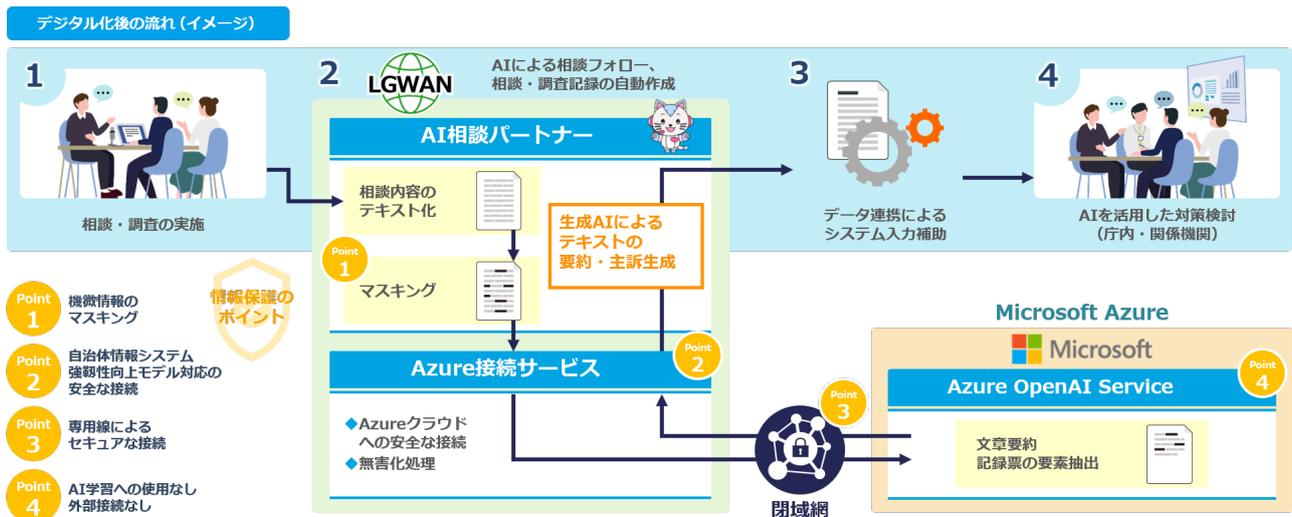
<図2 A市先行モニターの評価>



【閉じた環境内でセキュリティも万全】

生成 AI を利用した自動要約は、マイクロソフト社の Azure OpenAI Service を利用しており、会話内容を AI 側の学習に利用せずに要約します。LGWAN から Azure OpenAI Service に向けての通信は LGWAN-ASP の閉域接続サービスを活用しており、外部ネットワークを経由することなく安心して利用できます（図3）。また、生成 AI に会話内容を送付する前に個人が特定されるような情報を自動マスキングするため、より安心してデータを扱うことができます。

<図3 セキュアな利用環境>



【持続可能な社会の実現に貢献】

今後、多くの自治体で、職員の減少と相談業務の増加は避けられません。このような時代に職員が相談支援業務に「やりがい」や「いきがい」を持てるよう、また、相談者に適時適切な支援やサービスが行き届き安心した日常を提供できるよう、生成 AI の能力をフル活用した DX 時代に相応しいデジタルサービスを通じて、地域社会のウェルビーイング、職員のエンゲージメント向上に貢献してまいります。今後もアイネスは、AI 技術を活用したソリューションで、持続可能な自治体と地域共生社会の実現に貢献し続けてまいります。

【「地方自治情報化推進フェア 2024」に出展します】

当社は 10 月 9 日、10 日に幕張メッセで開催される「地方自治情報化推進フェア 2024」に出展し、生成 AI 自動要約機能を追加した「AI 相談パートナー」をご紹介します。

ご来場の際は、ぜひ当社ブース (h-4) にお立ち寄りください。皆さまのご来場をお待ちしております。

開催期間	2024年10月9日(水) 9:30~17:30 2024年10月10日(木) 9:30~17:00
展示会場	幕張メッセ 展示ホール9~11 アイネスブース小間番号【h-4】 住所：〒261-8550 千葉市美浜区中瀬 2-1
主催	地方公共団体情報システム機構 (J-LIS)
参加登録	イベントお申込みはこちら ※本イベントは自治体の方々を対象としたイベントです。
ベンダープレゼンテーション	デジタル田園都市国家構想交付金デジタル実装タイプ (TYPES) を活用した「住民に寄り添った相談・支援業務を行うためのデジタル技術活用」への取り組みについて 講演：千葉県健康福祉部健康福祉指導課 神崎様 日時：10月9日(水) 13:15~14:00 会場：G-3 会場 (要参加申込) *参加受付は先着順。定員になり次第閉め切りとさせていただきます。

*記載されている会社名および商品・製品・サービス名は、各社の商標または各権利者の登録商標です。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス <https://www.ines.co.jp/>

〒103-0014 東京都中央区日本橋蛸殻町一丁目38番11号

AI相談パートナー：<https://www.ines.co.jp/service/ai-consultation-partner.html>

【サービスに関するお問い合わせ】

営業本部 E-mail: dx_sales@ines.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ】

コーポレートスタッフ本部 経営企画部 E-mail: koho@ines.co.jp