

日付	令和 7 年 8 月 7 日 (木)
担当課	総務課
電話番号	0742-34-1377

## 生成 AI を活用したチャットボットの試験運用を開始 奈良市公式ホームページのお問い合わせに活用

奈良市では、市民や観光客からの問い合わせ対応における利便性向上を目的に、令和 7 年 8 月 7 日から生成 AI を活用したチャットボットの試験運用を奈良市公式ホームページ上で開始します。

これにより、奈良市の業務に関する一般的なお問い合わせに 24 時間 365 日対応できるようになり住民サービスが向上するとともに、職員がより複雑かつ高度な業務に集中できる環境を構築することを目指します。



### トピックス

- 令和 7 年 8 月 7 日から、奈良市公式ホームページに AI チャットボットを設置し、試験運用を開始。市民からの質問に 24 時間 365 日回答できる体制を整える。
- 多言語対応も可能になり、観光情報（イベント、交通、歴史など）にも対応可能。
- 市民・観光客は奈良市公式ホームページ等に限定された情報を元に生成された回答が得られる。職員もホームページを最新情報に更新しておけば個別に FAQ を作成する必要なく回答が生成されるため、新たな負担がかからない。
- 試験運用を通じて生成 AI に対応を学習させ、回答の精度を高め、既存のシステムとの連携・最適化を進める。

# 1. 生成 AI を活用したチャットボットとは

チャット（会話）形式で、AI（人工知能）が質問に回答します。AI が奈良市公式ホームページ等の指定した範囲の情報を読み取り、質問に対する類似度の高い情報を選び、生成 AI が回答文章を組み立てて回答するものです。

今回の試験運用では、ChatGPT を搭載した「GOV AI」（株式会社センキョ）に奈良市の情報を学習させた生成 AI チャットボットを利用いただきます。



# 2. 利用方法

開始日：令和 7 年 8 月 7 日(木)午後

利用方法：奈良市公式ホームページのロボットのアイコンから起動

対応できる時間帯：24 時間 365 日（メンテナンス時を除く）



奈良市公式ホームページのトップページ

音声での質問・回答も可能！

## ●利用の手順

- 1.市ホームページ右下に表示されている"ロボット"のマークをクリックします。
- 2.表示された「質問を開始する」ボタンをクリックします。
- 3.表示された"注意点"等を確認後、「質問を入力してください」の欄に質問内容を入力し、「送信」ボタンをクリックします。（例：「〇〇の手続きに必要な書類について教えて」等）
- 4.質問に対する回答が表示されますので、回答内容や関連リンクをご確認ください。
- 5.最後に「終了する」ボタンで終了となります。

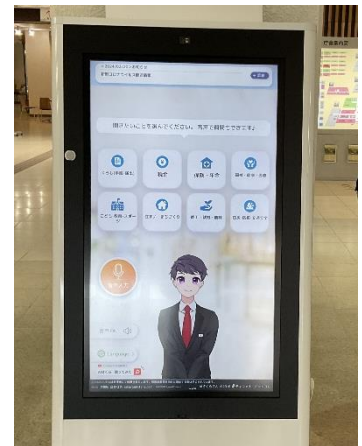
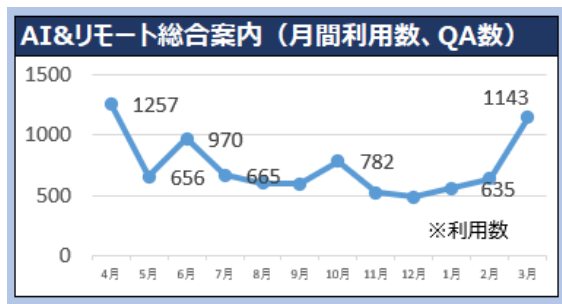
### ●質問・回答は「音声対応」も可能

- ・「質問を入力してください」の欄のマイクアイコンをクリックし、端末に話しかけ、話し終わったら再度マイクアイコンをクリックします。
- ・音声認識し質問がテキスト化され、回答が表示されると音声で回答します。

## 3. 関連情報

### ■先行して市庁舎で行っている「AI&リモート総合案内」

奈良市役所本庁舎1階の「AI&リモート総合案内」では、タッチパネル式デジタルサイネージを用いて、庁舎内の行先案内や簡単なお問合せに対応を設置しています。令和7年3月時点で1,455個のFAQを搭載し、月間平均600件程度のお問合せを受け付け、年度末の繁忙期（転入転出など）には特に多くの市民にご利用いただきました（3月度は1,143件）。気兼ねなくいつでもサービスが提供できるようにするための第一歩として取り組んでいます。



### ■他自治体で使われてきたチャットボットとの違い

従来のチャットボットでは、職員が「よくある質問」などのシナリオ（回答パターン）を作成する手間がかかっていましたが、今回の「GOV AI」では、生成AIに奈良市公式ホームページの最新情報を学習させて自動で回答を生成するため、職員の負担が大きく軽減されます。

