

## AI スタッフ総合案内サービス「新型コロナウイルス QA」に対応、

### 導入検討を急ぐ自治体向けに、無償での試行提供も開始

日本ビジネスシステムズ株式会社（代表取締役社長：牧田幸弘、以下 JBS）は、株式会社三菱総合研究所（代表取締役社長：森崎孝、以下 MRI）、株式会社アイネス（代表取締役社長：吉村晃一、以下 アイネス）とともに、自治体向けに「AI スタッフ総合案内サービス」を提供し、全国の 12 自治体が本格導入しています。本サービスは、住民からの各種問い合わせに AI チャットボットが回答するもので、新型コロナウイルス関連の質問を順次追加しています。このたび、東京都調布市から新型コロナウイルス関連の問い合わせ対応のため早急に導入したいという要望があり、4月17日から試行提供を開始しています。

#### 1. サービスの内容

MRI、JBS およびアイネスは、行政分野における AI 活用に取り組み、その Region-Tech 構想（※）の第一弾として「AI スタッフ総合案内サービス」を 2018 年 10 月より提供し、現在 12 自治体が導入しています。住民からの子育て、健康・医療、福祉・生活支援など 30 分野以上（質問 / 回答データは 1,500 件以上）の問い合わせに AI チャットボットが回答していますが、新型コロナウイルス関連の問い合わせ急増を受け、関連する質問を順次追加し、導入自治体は既にご利用を開始しています。例えば、「新型コロナウイルスの感染予防はどのようにすればよいか」「新型コロナウイルスの拡大による公共施設の休館等について知りたい」といった問い合わせに、24 時間いつでも AI チャットボットが自動的に回答することで、住民は電話をかけたり役所に行ったりすることなく必要な情報を即座に入手できるようになりました。

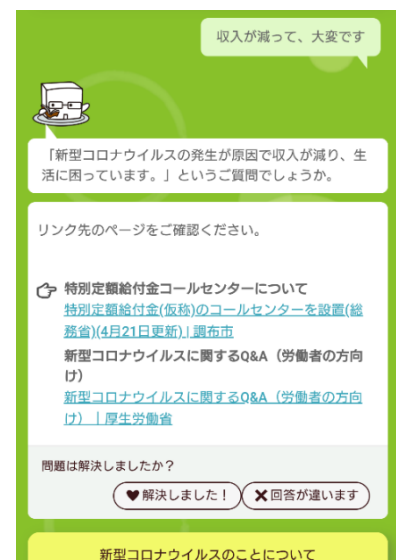
このたび、調布市から、新型コロナウイルス関連の問い合わせに対応できる AI チャットボットを早急に導入したいという要望があり、一定期間の試行提供を開始しております。これにより、住民の不安や悩みに 24 時間いつでも対応でき、また自治体職員の負担を最小限に抑えることが可能になります。

#### ※「Region-Tech」構想の概要

「Region-Tech」構想は、「住民とのコミュニケーションのデジタル化」を促進することで、地域課題を解決し、持続可能な地域づくりを目指すものです。

参考：AI スタッフ総合案内サービス（MRI）

<https://www.mri.co.jp/service/digital010.html>



出所：

調布市向け AI スタッフ総合案内サービス  
<https://ai-staff.net/chofu/chat>  
 (最終閲覧日；2020/4/24)

## 2. 今後の展開

「AI スタッフ総合案内サービス」については、引き続き、特別定額給付金（仮称）など新型コロナウイルスに関連する回答を順次追加・拡充し、希望自治体に対して一定期間、試行提供します（無料お試しサービス）。サービス内容の詳細は、<https://aistaff.mri.co.jp/> をご参照ください。

また、Region-Tech 構想の第二弾として開発中の、自治体相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」でも、新型コロナウイルス感染拡大に伴う住民生活相談対応を支援する機能の構築に着手しています。

なお、本サービスでは住民の皆様からの大規模アクセスにも対応できるよう、マイクロソフトクラウドソリューションの導入実績が豊富な JBS の知見と技術力をフルに活用し、サービスの基盤としてパブリッククラウドである「Microsoft Azure」を全面採用しています。「Microsoft Azure」は高い拡張性、開発生産性を備えていることに加え、「地方自治体向け『Microsoft Azure』対応セキュリティリファレンス第 1.0 版」にて確認できるとおり、十分な透明性を持つパブリッククラウドとして、本サービスの基盤に最適と判断し、採用に至っております。

今後も JBS は、エンタープライズで培われた経験と日本マイクロソフトとの強いパートナーシップを活かし、MRI、アイネスとともに、自治体の皆様、企業の皆様のさらなるビジネス成長とデジタルトランスフォーメーションの実現を支援します。

### 【日本ビジネスシステムズ株式会社（JBS）について】

#### ■会社概要

代表者：代表取締役社長 牧田 幸弘

設立：1990 年 10 月 4 日

社員数：2,250 名（2019 年 10 月時点）

URL：<https://www.jbs.co.jp>

#### ■事業概要：

JBS は豊富な経験と高い専門性を持つマイクロソフトパートナーとして、お客さまのデジタルトランスフォーメーションの実現を支援します。

- マイクロソフトコーポレーションが選出し、マイクロソフトにおける 2018 年度に日本で 1 社に与えられる「2018 Microsoft Country Partner of the Year」受賞
- 日本マイクロソフトが選出する「マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー」を 2013 年より連続受賞（2019 年は Co-Sell アワードカテゴリ）
- マイクロソフト Gold コンピテンシー 19 カテゴリ保有

※Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標、または商標です。

※記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

※本プレスリリースのすべての内容は、作成日時点でのものであり、予告なく変更される場合があります。また、様々な事由・背景により、一部または全部が変更、キャンセル、実現困難となる場合があります。予めご了承下さい。

#### ■プレスリリースに関するお問い合わせ

日本ビジネスシステムズ株式会社 事業企画本部 サービス企画部 加藤

E-mail：[PR@jbs.com](mailto:PR@jbs.com) / TEL: 03-6772-4000