

(プレスリリース)

令和2年2月  
苫小牧市

## A I を活用した庁内ヘルプデスク機能構築に係る実証実験について

苫小牧市は、ベルズシステム株式会社（代表取締役：小野寺隆／福岡市）及び株式会社 I・TECソリューションズ（代表取締役社長：住岡弘／苫小牧市）と、働き方改革の推進に関する連携協定を締結し、A I を活用した庁内ヘルプデスク機能構築に係る実証実験を実施します。

### 1 背景

少子高齢化・人口減少社会の到来により、行政においても人材確保が大きな課題となっています。また一方では、ワークライフバランスの確保や働き方改革の推進が強く求められている状況にあります。

限られた人的資源の中で、将来に渡って安定的かつ継続的に行政サービスを提供していくためには、目覚ましい発展を遂げる情報通信技術を活用し、行政事務の効率化を進める必要があります。

### 2 実証実験の概要

市役所では、庁内各課の職員から問い合わせが集中することにより一定の時間が割かれている部署が複数あります。この度、ベルズシステム株式会社が開発した質問回答人工知能『ロアンナ』を、株式会社 I・TECソリューションズのデータセンターを通じて導入することにより、職員からの問い合わせに対して『ロアンナ』が自動回答するという庁内ヘルプデスク機能を構築し、その効果を測る実証実験を行います。

自動回答による業務時間の短縮のほか、蓄積した質問データを分析することにより次なる業務改善の方向性を探る効果を期待しています。また、将来的には、市民向けサービスへの展開の可能性があるものと認識しており、この実証実験の結果を有効に活用する考えです。

### 3 期間

令和2年1月21日から令和3年3月31日まで

総務部行政監理室行革担当

電話 0144-32-6169

総務部情報推進課担当

電話 0144-32-6196