

2021年01月29日

株式会社日立ソリューションズ西日本

## **地方自治体内部事務システムにおける 問い合わせ自動応答サービスの販売を開始**

株式会社日立ソリューションズ西日本(本社:広島県広島市、取締役社長:久保田 健二)は、全国の地方自治体向けに、AIチャットボット(※1)を活用して内部事務システム(※2)に関する問い合わせに自動で対応するサービス「自治体向けAIチャットヘルプデスクサービス」の提供を1月12日より開始しました。

働き方改革関連法の順次施行が進められ、民間企業だけでなく地方自治体においても多様化するワークスタイルに対応すべく、業務負荷軽減や様々な働き方に合わせた業務システムの対応が求められています。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、対面による作業の自粛が求められ、組織内コミュニケーションの低下や業務サービスへのスピーディな対応が困難となるなど新たな問題も発生しています。

このような状況のなか、「自治体向けAIチャットヘルプデスクサービス」を導入し、システムの操作方法や運用方法に関する問い合わせを自動応答することにより、業務負荷軽減はもちろん、場所や時間を選ばずにスピーディに解決することが可能となります。

「自治体向けAIチャットヘルプデスクサービス」は、株式会社日立ソリューションズ・クリエイト(本社:東京都品川区、取締役社長:竹田 広光)の「AIプラスチャットボット案内サービス(※3)」を地方自治体向けに特化させたサービスです。

本サービスは、多くの地方自治体での内部事務システムの導入により培ったノウハウを基に、問い合わせの多い内容を事前に登録してサービス提供致します。そのため、短期間での導入が可能となり、サービス開始直後から高い正答率を実現します。また、対話形式による使いやすいインターフェースのため、庁内へのスピーディな普及と有効性が実感できます。

(※1) 「チャット(会話)」と「ボット(ロボット)」を組合わせた言葉で、対話式自動会話プログラムをさします。

AI技術を活用して問い合わせ情報を蓄積し学習しますので、使用する度に回答精度が向上します。

(※2) 財務会計、人事給与、庶務事務、文書管理、人事評価などのシステムをさします。

(※3) 「AIプラスチャットボット案内サービス」は、「FAQ作成支援機能」「回答/質問整理支援機能」

「振分け支援機能」などの独自機能により、導入後も職員様の負担を軽減する機能を備えています。

◆「自治体向け AI チャットヘルプデスクサービス」は以下の課題を解決します。

業務主管課	<ul style="list-style-type: none"><li>•類似の質問を何度も受ける</li><li>•繁忙期や人事異動時の問い合わせが多い</li><li>•FAQ やマニュアルのメンテナンスが困難</li></ul>
一般職員	<ul style="list-style-type: none"><li>•マニュアルから探すのが煩雑で時間を要す</li><li>•繁忙期に電話が繋がりにくい</li><li>•休日や時間外にも問い合わせをしたい</li></ul>

本サービスを多くの地方自治体様に活用いただくことで、より多くのデータが蓄積され、問い合わせに対する正答率の更なる向上に繋がります。

日立ソリューションズ西日本は、本サービスを通じて地方自治体における ICT を活用したデジタル化の推進、働き方改革の推進を支援します。

#### ■製品紹介

(ホームページ) [https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/public/ai\\_chat/](https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/products/public/ai_chat/)

#### <商品・サービスに関するお問い合わせ先>

担当部署：公共ソリューション事業部 公共第2ソリューション本部

担 当：藤嶋 梓

Tel:092-844-7629

E-mail:[azusa.fujishima.vd@hitachi-solutions.com](mailto:azusa.fujishima.vd@hitachi-solutions.com)

ホームページからのお問い合わせ：<https://www.hitachi-solutions-west.co.jp/inquiry/>

#### <報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署：事業企画本部 広報・宣伝部

担 当：宗吉 修、福原 敏弘

Tel:082-511-8011 Fax:082-511-8099

E-mail:[hsw-koho@hitachi-solutions.com](mailto:hsw-koho@hitachi-solutions.com)

以 上

※ 記載されている会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。