

## 1-(3) AI、RPAを活用した実証実験を開始

### 1. 目的

本市では、AI、いわゆる人工知能技術 や RPA、いわゆるロボットによる自動化技術など、新たなICTツールを活用した実証実験の取り組みを開始しました。

現在、ICTは、社会活動になくてはならないものであり、本市においても、これまで、ICTの進展に合わせて事務の効率化などを進めてきました。

今回実験対象とする新たなICTツールを活用することで、作業ミスの防止や、更なる事務の効率化、市民の皆様の利便性向上を目指します。

### 2. 実証実験の対象

今回の実証実験では、2つのICTツールを対象とします。

#### (1) AI

1つは、市民の皆様からのお問い合わせに対し、AIが対話形式で応答する、AIチャットボットと言われるものです。

チャットボットとは、チャット、いわゆる対話と、ロボットを組み合わせた造語で、スマホなどを使いコミュニケーションが図れます。

この度、株式会社アイネス 中部支社様、日本電気株式会社 岐阜支店様にご協力をいただき、

- ・住民票や戸籍、国民健康保険、国民年金などに関するお問い合わせと
  - ・庁内の職員パソコンの操作方法などに関する問い合わせ
- を実験対象とします。

#### (2) RPA

もう一つは、パソコン入力事務などの、職員が手作業でやっていた操作をソフトウェアのロボットに置き換えて自動化する、

ロボティック・プロセス・オートメーション、略してRPA（アールピーオーイー）というものです。

こちらは、日本電気株式会社 岐阜支店様と委託契約を締結し、税の事務を実験対象とします。

### 3. 現状の課題と期待する効果

#### **(1) AIチャットボット**

現在、市民の皆様からの様々なお問い合わせは、直接お越しいただくか、お電話や市の公式ホームページでご確認いただく方法があります。

しかし、

- ・休日や夜間など知りたいときに確認できない
- ・ホームページでは、自分で情報を探さなければならない

といった課題があります。

これらに対し、AIチャットボットの活用により、

- ・スマホなどで、いつでも、どこからでも、気軽にご利用いただけること
- ・対話しながら、知りたい情報を簡単にご入手いただけること
- ・更には、「電話よりSNS」といった若い世代の方々にとって、より親しみやすい

といった利点があります。

#### **(2) RPA**

一方、RPAは、これまで、多量で定型的なパソコンの入力事務など、**職員が手作業でやっていた操作が自動化される**ことで、

- ・作業ミスの防止や
- ・短時間で作業を終えられる
- ・また、これによって得られた時間を、**市民の皆様喜んでいただける業務に注力できる**

といった利点があります。

### 4. 実証実験の予定

なお、実験のスケジュールは、

**AIチャットボット**は、今年度設置した**若手プロジェクトチーム**が中心となり、9月末までに内部での検証を経て、**10月1日から1ヵ月間**、市の公式ホームページからご利用いただけるようにします。

詳細につきましては、「広報ぎふ」や「市の公式ホームページ」であらためてご案内させていただきます。

一方、RPAは、現在、**税各部門**において、**現行業務の分析と見直し**を行い、**対象事務の選定**を進めているところであり、**10月末**までの予定で実験を実施します。

### 5. まとめ

今回の実証実験では、**事務の正確性や効率化、市民の皆様**の利便性など、様々な効果について十分に検証し、今後の施策に活用していきたいと考えています。