

AIチャットボット「スグレス」を活用した、新しい子育て支援サービスの試験運用を福岡県宮若市が開始

創業から50年以上にわたり自治体ビジネスを手掛ける株式会社G-Place(本社:京都府長岡京市、代表取締役:山中利一)は、代理店契約を締結している株式会社ALBERT(アルベルト、本社:東京都新宿区、代表取締役社長兼CEO:松本壮志、以下 ALBERT社)が提供するAIチャットボット(※1)「スグレス」を福岡県宮若市に提供し、同市はこれを活用した自動応答サービスの試験運用を2020年5月18日に開始いたしました。なお、当社が「スグレス」を提供する自治体は、宮若市が初となります。



【サイトURL : <https://locapo.jp/service/sugures/>】

■ 当社のチャットボット取り扱いの背景

全国の地方自治体では、今後の人口減少による人員の不足や人口減少に伴う税収減に対応するため、各種公共サービスにAIやICT(※2)の活用が求められています。また、多様なニーズを持つ住民への効果的な情報配信、柔軟な問い合わせ対応の実現に向けて、チャットボットの活用が始まっています。

当社は、1968年の創業から全国自治体のごみ減量促進を支援しており、排出量削減を目的とした制度であるごみ有料化施策をサポートする様々なサービスを提供しています。また2013年には、適切な分別を通してリサイクルを促進するとともに、ごみの適正排出を助けるスマートフォンアプリ構築サービス「ごみスケ」の提供を開始し、現在では110以上の自治体に導入されています。

そのような中で当社は、2020年2月にALBERT社のAIチャットボット「スグレス」を自治体に向けて提供する代理店となり、システム導入の提案とスムーズな事業開始のサポートに着手、そしてこの度、福岡県宮若市へ提供することとなりました。当社は今後も、近年の日本社会の状況に応じた、ICTを活用した自治体のサービス向上を後押ししてまいります。

■ 福岡県宮若市における新しい市民サービス試験運用開始の背景

福岡県宮若市は、子育てに対する孤立感や不安感を抱える家庭への支援をはじめ、結婚や出産・子育てしやすい環境づくりなど、子どもを生み育てることをめぐる諸課題を解決するため、社会状況の変化に対応しながら、子ども・子育て支援施策を総合的に推進し、子育て環境の充実を目指しています。そこで、「チャットボット」と「LINE」を活用した新サービスを開始することとなりました。宮若市のLINE公式アカウント上で、市民からの子育てに関する問い合わせに「スグレス」がリアルタイムで自動応答します。

※1 チャットボットとは、「チャット(=会話)」と「ボット(=ロボットの略)」を組み合わせた言葉で、テキストや音声を通じて会話を自動的に行うプログラムのことです。この会話プログラムに「AI(=人工知能)」の技術を取り入れたものが、AIチャットボットと呼ばれています。

※2 ICTとは、「IT」に「コミュニケーション」という単語が加わったもので、通信技術を利用した情報や知識の共有を重視した技術を指します。

■ コロナ対策にチャットボットを利用する自治体への無償提供

ALBERT社では、新型コロナウイルス感染拡大を受け、住民対応に日々取り組む自治体への支援を目的として、新型コロナウイルスに関する問い合わせ対応など緊急性が高く一時的な用途である場合に「スグレス」を自治体へ無償提供しています。(※3)「スグレス」代理店である当社は、本件の地方自治体への周知、また利用開始に際し迅速な導入をサポートすることを通して、急増する住民からの問い合わせに対応する自治体を支援しています。

福岡県宮若市では本取り組みもご活用いただき、宮若市公式ウェブサイト上のチャットボットに市民が質問を入力すると、厚生労働省発表の「新型コロナウイルスに関するQ&A」のデータをもとに、チャットボットが24時間いつでも自動で新型コロナウイルスに関する質問に回答する仕組みになっています。

なおこの無償提供は、現在宮若市に加えて兵庫県赤穂市、大阪府堺市、神奈川県横須賀市でもご活用いただいております。

The image shows two parts of the Miyakawa City official website. On the left is the main homepage with a red-bordered box highlighting the 'About Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) 新型コロナウイルス関連情報はこちら' section, which lists contact numbers for consultation. On the right is a chatbot interface with a cat mascot character. A speech bubble from the chatbot says: '新型コロナウイルスに関するお尋ねにお答えします。クリックしてください。' (We will answer your questions about COVID-19. Please click here.) Another speech bubble from the chatbot says: 'こんにちは。宮若市チャットボットです。新型コロナウイルスに関するご質問にお答えします。入力時に「数と境があるけど、どうしたらいい?」などお尋ねされたことを入力して、送信ボタンを押してください。' (Hello. This is the Miyakawa City chatbot. We will answer your questions about COVID-19. When you input, please input what you asked, such as 'I'm confused about numbers and boundaries, what should I do?' and press the send button.) A third speech bubble from the chatbot says: '公式サイトのトップページからチャットボットを起動させることができます' (You can start the chatbot from the top page of the official website.)

【宮若市 公式ウェブサイト】

※3 無償提供に関する詳細は、ALBERT社のプレスリリースをご確認ください。
<https://ssl4.eir-parts.net/doc/3906/tdnet/1817299/00.pdf>

<株式会社G-Placeについて>

1968年に日本グリーンパックスという社名で事業をスタートした弊社は、創業50周年を迎えたことを機に、2019年5月に現社名に変更いたしました。「アイデアで未来をつくる、創造総合商社」を掲げ、様々な分野で独自性のある商品・サービスを提供しています。創業から一貫して、全国自治体のごみ減量促進を支援しています。また、再生可能エネルギーに関する資材や再生樹脂製品の販売、天然由来成分のオリジナルコスメ・雑貨の企画販売などを行っています。さらに海外にも拠点を設け、積極的に事業を展開しています。
(株式会社G-Placeウェブサイト: <https://g-place.co.jp/>)

<この件に関するお問い合わせ および 画像データ等のご用命>

株式会社G-Place(ジープレイス) 東京支社
所在地 : 〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町3-26 浜町京都ビル3階
担当 : 上山(かみやま)
TEL : 03-3663-8745
FAX : 03-3639-8744
E-Mail : kamiyama@g-place.co.jp

掲載されている情報は発表日現在のものです。ご覧になった時点ではその内容が異なっている場合がありますので、あらかじめご了承ください。