

## Press Release

問合せ  
情報戦略課（担当者：梅村 靖之）  
（内線）2-0120（直通）0565-34-6946

### 市役所の窓口相談業務に AI を活用するための共同研究を開始

豊田市は、多種多様になっている福祉に関する市民からの相談に対し、素早く、分かりやすい支援を行うシステムの共同研究を行うことを目的として、株式会社アイネス及び株式会社三菱総合研究所と令和3年7月14日（水）に「AI相談パートナーの共同研究」に係る協定を締結しました。

AI（人工知能）を用いたシステム「AI相談パートナー」を窓口相談業務に活用し、素早く、分かりやすい支援サービスの提供を目指すとともに、職員の事務負担の軽減に向けた効果検証や機能向上に向けた検討を三者共同で行います。

- 共同研究期間

令和3年7月14日（水）～令和4年3月31日（木）

※実際の相談対応での「AI相談パートナー」の利用開始時期は8月を予定

- 共同研究の内容（詳細は別添資料のとおり）

【豊田市の役割】

- ・福祉総合相談課及び子ども家庭課の窓口「AI相談パートナー」を設置し、市民からの相談内容（福祉に関する相談、子育て相談等）を録音・自動テキスト化するとともに、AIが相談内容を分析・判断しながら的確な支援サービス候補を職員に提案する。
- ・自動テキスト化したデータを元に、相談終了後に相談記録票を作成する。
- ・実際の相談業務での「AI相談パートナー」の利用及び機能向上に向けた知見を提供する。

【株式会社アイネス・株式会社三菱総合研究所の役割】

- ・市職員の「AI相談パートナー」の利用結果を分析し、AIへの効果的な学習を行う。
- ・「AI相談パートナー」の機能向上に関する研究を継続的に行い、システムの改修を行う。等

<参考> 「AI相談パートナー」の概要

「AI相談パートナー」は、株式会社アイネス及び株式会社三菱総合研究所が構築し、自治体での相談業務の効率化・高度化をICT・AIで支援するシステムで本年4月に本格稼働している。

本システムは、会話の自動テキスト化、相談記録の作成サポート、各種制度概要の表示など、職員を支援するための機能を備えている。

以上（添付資料：有 写真データ：無）