

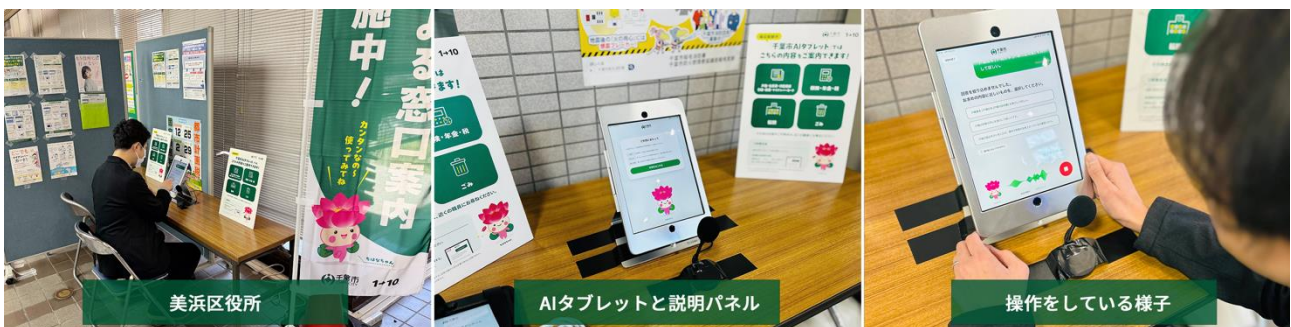
市民窓口サービスにおける生成AIを活用したコミュニケーションサービスの実証を開始します ～スマートシティ実証補助事業活用プロジェクト第2弾～

千葉市では、スマートシティ推進ビジョンにおける「市役所がスマート」の実現に向けた取り組みの一環として、生成AIを活用したコミュニケーションサービスの実証実験を開始しましたので、お知らせします。

市役所の窓口は、将来的な労働人口減少に伴い「人」に頼る従来型の窓口体制から、新たな窓口への転換が求められているところです。そこで、本実証事業において、新しい窓口体制構築の一環として、生成AI技術を活用した窓口業務における課題解決の実証実験を行い、市民への利便性向上、運用面の活用可能性を検証します。

1 実施場所

- 稲毛区役所 1階 市民総合窓口課
- 美浜区役所 1階 市民総合窓口課



2 実証実験の概要

(1) 実施事業者

株式会社ワントゥーテン

(2) 実証期間

令和6年2月13日（火）～3月29日（金）

※翻訳機能による多言語対応は、3月から実証予定

(3) サービス内容

ア 待合スペース等に常設置するAIタブレット

来訪された市民が自ら利用し、AIにより手続き案内を行います。翻訳機能により外国籍の方もご利用いただけるほか、市民が手続きに関する事項を調査し、AIが迅速に回答します。

イ 窓口コンシェルジュが持ち歩くAIタブレット

窓口コンシェルジュ（窓口案内担当者）が市民に対し、AIタブレットを介して窓口案内（情報検索）を行います。外国籍の市民に対するサポート業務などが可能になります。

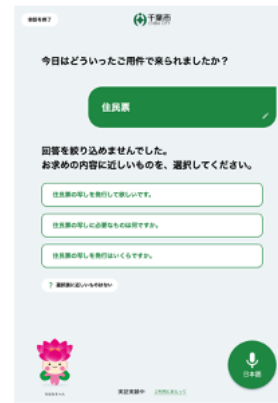
(4) 利用方法について



スタート画面



音声入力



AI検索



AIによる回答



ユーザーアンケート

<参考>「スマートシティ実証補助事業」とは

スマートシティの実現に向けて、テクノロジーの活用などにより市民生活の質の向上を図るとともに、持続可能なまちづくりを進めるため、地域課題の解決や新たな価値の創造に資する民間企業等が行う実証事業の実施に要する経費等の補助を行う事業です。

なお、スマートシティ実証補助事業活用プロジェクト第1弾として、「千葉氏」の認知度（理解度）・好意度向上におけるVR技術活用の有効性を検証するため、千葉のまちの礎を築いた千葉氏の活躍の歴史を、フィクションを交えながら疑似体験するVRゲーム「月星の記憶」を制作し、令和5年12月から各イベント等で体験会を実施しています。

問い合わせ先

【タブレット端末による窓口案内に関すること】

市民局市民自治推進部区政推進課 電話 245-5132

【スマートシティ実証事業に関すること】

総合政策局未来都市戦略部スマートシティ推進課 電話 245-5427