

# 自治体向けAIチャットボット事業 機能拡張案

「コスト削減ツール」から  
「新しい市民サービスを創造する核」へ

考案者: yf591

2025年6月10日

# 本案が目指すもの

このAIチャットボットは、単なる問い合わせ対応ツールではありません。

## As Is（現状）

- 問い合わせ対応
  - FAQ機能
- 定型的な回答

↓ コスト削減



## To Be（目指す姿）

- 市民ニーズの可視化
- データ駆動型行政
- サービス創造

↑ 新しい価値の創造



AI事業を、付加価値を持つサービスへと進化させます。

# Core機能① 市民用・職員用チャットボットの分離

## ❓ なぜ必要か

求める情報、専門性、アクセス権限が全く異なるため、市民と職員では最適なシステム設計が大きく変わります。



市民



職員

## ★ 導入メリット

市民



いつでも、誰でも、分かりやすく

職員



専門的な問いに、素早く、正確に

# Core機能② FAQ の自動生成・表示

## 💡 なぜ必要か

ユーザーの問い合わせの多くは、よくある質問です。自動生成されたFAQで自己解決を促進します。

## 🏆 導入メリット



### コスト削減

問い合わせ総数の削減



### 満足度向上

ユーザーが即座に疑問を解決

## 📱 UIイメージ

### 🏠 よくある質問

住民票の取得方法

転入手続き

子育て支援

ゴミ出しルール

税金の支払い

健康保険

質問ログの分析により自動生成されたFAQ

# Core機能③ 質問・要望データの分析と定量的可視化

◆ 市民・職員の「声」を、捨てられるコストから「未来を創る資産」へ。

## Ⅲ 導入メリット



### 潜在ニーズの発見

「市民が本当に困っていること」  
がデータでわかる



### 客観的な政策立案

データに基づいた根拠で、予算  
や人員を最適配分

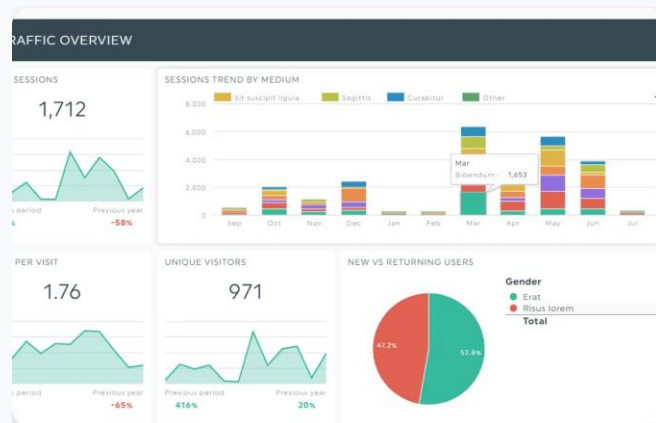


### 継続的なサービス改善

「勘」ではなく「事実」で  
PDCAを回す



## ダッシュボードイメージ



きれいなダッシュボードで市民の声を可視化

# 発展機能 - さらなる価値創造の可能性



## 多言語対応

外国人住民・観光客への対応

言語の壁を解消 → インクルーシブな街づくり



## パーソナライズ

一人ひとりに最適な情報を提供

個別最適化 → 市民満足度の最大化



## 関連手続きレコメンド

手続き漏れを防ぎ、来庁回数を削減

手続きの最適化 → ワンストップサービスの実現



## 庁内ナレッジ共有

ベテランの知見を組織の力に

知識の組織化 → 持続可能な組織運営

# 想定技術スタック案



## UI / Frontend

### Streamlit

迅速なプロトタイピング

### React/Next.js

本格開発



## Backend / API

### FastAPI

Python ベース



## Infrastructure

### AWS (Lambda, S3, etc.), GCP, Docker

スケーラブルなクラウドインフラストラクチャ

# 想定技術スタック案



## AI / Machine Learning

### LangChain

Core Framework

### LLM

Llama-3, Amazon Bedrock

### NLP / Analytics

HuggingFace, scikit-learn



## Database

### Vector DB

Chroma, FAISS, Pinecone

### Relational DB

PostgreSQL