

■プロジェクト名

生成AIを活用した円滑な窓口対応に係る実証プロジェクト

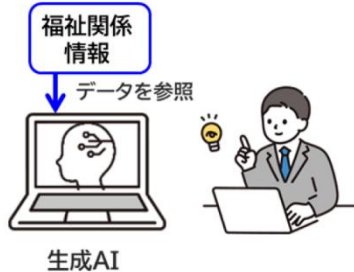
■事業者名

日本アイ・ビー・エム株式会社

【実証イメージ】



窓口にて相談内容を聞き取り



生成AIを活用し、関係制度等を短時間で幅広く収集



生成AIから得られた情報を窓口対応に活用

■実証実験の概要

○実証実験の目的

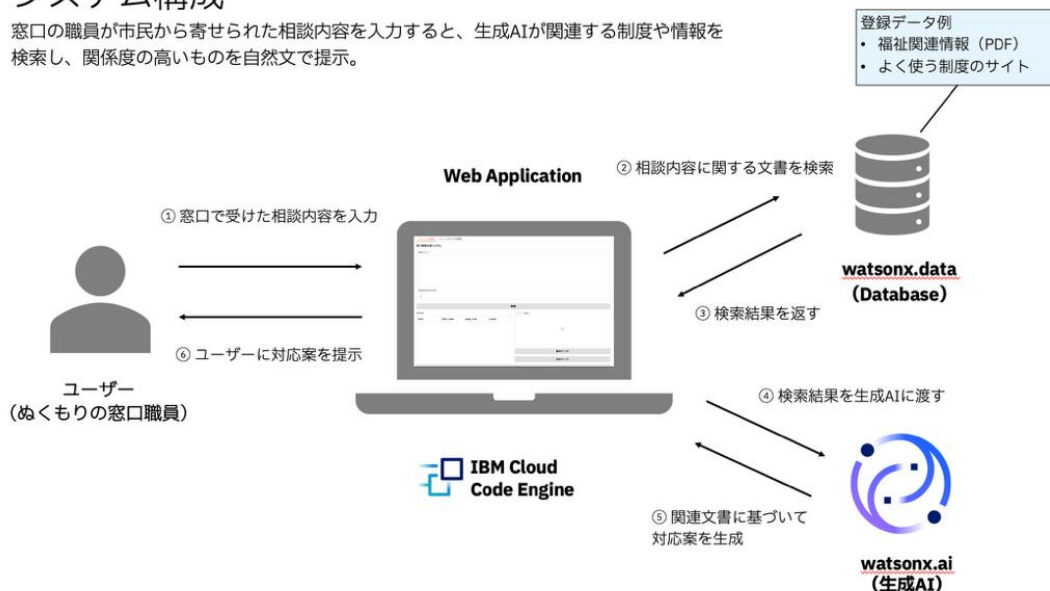
本実証プロジェクトは、生成AIの活用が窓口での相談対応の円滑化と市民の利便性向上につながるかを検証することを目的とする。

○実証実験の内容

- ・実証実験期間： 令和7年11月10日～令和7年12月26日
- ・実証フィールド： 博多区 福祉の総合相談窓口(ぬくもりの窓口)
- ・内容： 福祉に関する包括的な相談支援において、マニュアルや支援制度等のデータを参照し、必要な情報(根拠)を提示できる生成AIを活用した仕組みを構築、市民の相談内容に応じた対応案を根拠と共に提示することで、窓口での相談対応の円滑化につながるかを検証する。日本アイ・ビー・エムは、参照データ整備、プロンプト設計、根拠提示の環境構築を担い、現場フィードバックを反映し精度向上を図った。

システム構成

窓口の職員が市民から寄せられた相談内容を入力すると、生成AIが関連する制度や情報を検索し、関係度の高いものを自然文で提示。



■実証実験の結果

・実証期間中の利用状況

- － 350 件の検索に利用し、出力結果に対し、職員の視点で○・△・×の3段階で評価を行った。
- － 評価と同時に利用した職員からのフィードバックを収集し、随時参照データの追加や、プロンプトの修正などを実施、回答精度の変化を確認した。
- － 最終的に全体の約 80%が○または△となり、制度・マニュアル探索の支援として一定の有効性が示唆された。
- － △や×についても、情報の追加等により精度がさらに向上する可能性があることを確認した。
- － 制度・マニュアル探索の負荷軽減に資する可能性が確認された。

・利用した職員の評価

- － マニュアル等から福岡市独自の取組みが抽出できる点が有効。
- － 福祉制度の案内漏れの防止に寄与する。
- － 分かりやすい画面で、操作にストレスが少なかった。

・本実証プロジェクトで、生成AIの活用が円滑な窓口対応につながり、活用にあたっては参照データ整備による回答精度の向上がポイントであることが分かった。

■問い合わせ先

日本アイ・ビー・エム株式会社 テクノロジー事業本部(03-6667-1111)
総務企画局DX戦略部サービスデザイン課 (092-711-4057)