

ChatGPT を活用した市民サービスの向上とデータ収集活用

【南相馬市】×【(株)URシステムズ】

1 解決したい地域課題

- ・復興が進むことによる課題の多様化に向けた行政の効率化
- ・効率化を図りつつ目指す市民サービス向上やそれに伴う移住促進、関係人口増

2 実証事業の到達目標

- 自治体：生成AI技術が市民サービスに適用可能なのか検証し、課題解決に向けたアプローチについて検証する。
独自のアプリケーションを構築するために必要な業務を確認し、今後に向けた基盤や態勢について実体験を通じて理解する。
- 企業：生成AI技術を習得し、DX推進をサポートするための新たな基盤を築く。
住宅情報を扱ってきた経験から、空き家空き地・移住の課題に向き合うことで新たな不動産関連システムサービスの構築を図る。

3 実施内容

【取組①：データ整理とChatGPTを活用したアプリケーション構築】



【取組②：アプリケーションの検証】



【取組③：DX推進に向けた意見交換会の実施（R7.1）】

生成AIの実用性を探る！業務適用に関する意見交換会

業務全体における課題（改善したい点）

①業務で効率が悪いと感じるものはありますか？

- 問合せの対応に時間がかかる
- 問合せの回答内容の正確性
- 部署間での情報共有がされていない

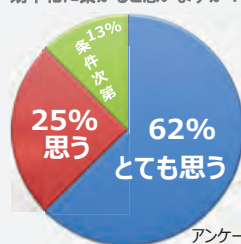
②移住者を増やすためには？

- 居住以外の情報についての広報
- 問合せ情報の管理や活用



AIを使ってお困りの内容に貢献できることがありますか？

効率化に繋がると感じますか？



③AIを使って効率の悪い業務を改善できるでしょうか？

- 情報収集や分析などさまざまな場面で十分に活用できると考えられる！
- 複雑であったり面倒な業務でかなり手助けになると思う。

④今後業務でAIをどのように使っていくと予想されますか？

- 分野を問わず、情報共有、業務知識の補助、顧客対応に期待！
- 既存システムとの融合や、AIの役割を特定することで既存サービスの向上が見込める。
- 今回の検証を踏まえて情報量や情報の整理が大事だとわかった。工夫次第でかなり業務改善ができそう。

協力：南相馬市職員、ミライエ職員

4 まとめ（今後の展望）

<自治体>

- ・行政全体におけるAI活用の検討を図ることで、更なる市民サービスの向上を目指す。
- ・部門間連携としてのAI活用法を模索したい。

<企業>

- ・移住促進を目的としたアプリではあったが、行政サービス全般や他システムとのコラボレーションという想定外のメリットについても確認できた。
- ・検証とデータ学習の反復によるメンテナンスコストやユーザー側の作業負担を抑えるための工夫、AIのメリットを最大化するアイデアを業務毎に探ることで、分野を問わず、AI活用の範囲を広げていけることが確認できた。
- ・複数部署にまたがるような問い合わせに対応する総合受付サービスなど、他の可能性も検討していきたい。