

2025年4月24日
NTTアドバンステクノロジー株式会社

生成AI活用で自治体の窓口対応業務を支援、 AIエージェントシステムの試験運用を開始

NTTアドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:東京都新宿区、代表取締役社長:伊東匡)は、葛飾区と株式会社ぎょうせい(以下:ぎょうせい、本社:東京都江東区、代表取締役社長:西本功二)と協力し、生成AIを活用して自治体の窓口対応業務を支援するAIエージェントシステム(以下:窓口対応エージェントシステム)の試験運用を今秋から開始します。

窓口対応エージェントシステムは、窓口での相談者と職員の会話から、必要な手続きなど適切な情報を生成し、職員に提示することにより窓口対応業務の品質向上をめざします。

■背景

NTT-ATは、2024年6月から、葛飾区が保有する区固有のさまざまな情報を踏まえて、職員からの質問に回答を生成する生成AIシステム「かつしかChat」を提供し、例えば、過去の議会録からあるテーマに沿った答弁の抽出や、区の政策・制度を踏まえた新規支援施策の提案など、さまざまな場面で職員の業務を支援しています。

一方、葛飾区をはじめ全国の自治体では近年、ベテラン職員の退職が増え世代交代が進むなか、若手職員への業務ノウハウの継承が課題になっています。さらに窓口対応業務では、ベテラン職員の不在により、住民の相談に対してスムーズな対応が困難になるケースもあり、住民サービスに直結する課題となっています。

このような状況を踏まえ、全国の多くの自治体では、生成AIのさらなる活用により、経験の浅い職員でも質の高い対応を可能とすることで、住民サービスの向上をめざしています。

■窓口対応エージェントシステム

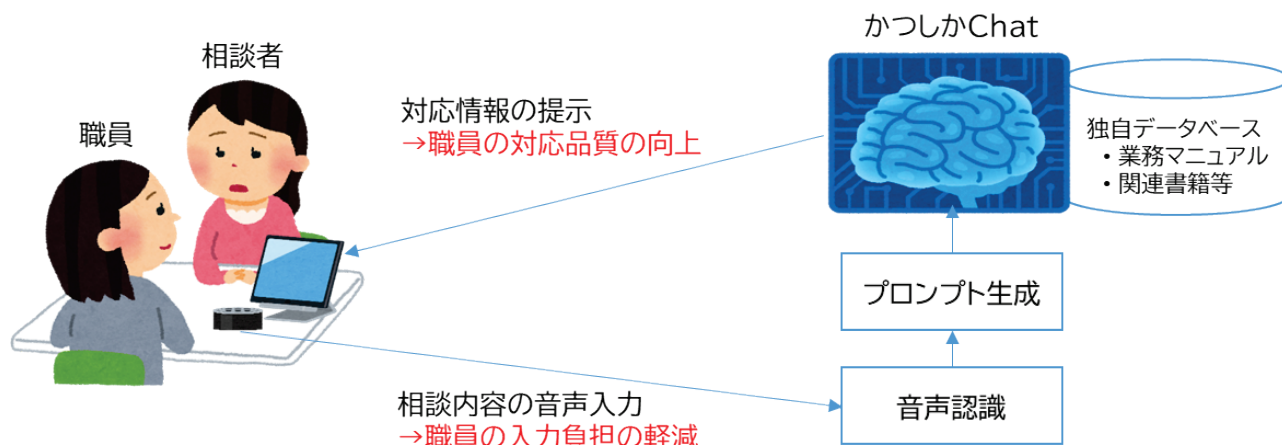


図1:窓口対応エージェントシステム

(1)概要

窓口対応エージェントシステムは、相談者と窓口職員の会話を音声認識で取込み、煩雑な操作なしで、職員に適切な情報を提示する伴走型のAIエージェントシステムをめざしています。職員の知識やスキルをタイムリーに補い、適切な手続きや処理方法のご案内など、相談者へのスムーズな対応を支援します。

本試験運用では、プロトタイプを構築し、実際の窓口対応の現場に適用することで、技術的な課題の抽出、システムのブラッシュアップを行い、実用的なシステムをめざします。

(2)特長

・データベースの拡充

「かつしかChat」に、窓口対応の業務マニュアルやぎょうせい提供の関連書籍を取込み、区独自のデータベースを拡充します。マニュアルや法令、通知、これまでの相談者との質疑の実例などをもとに生成AIが対応例を職員に提案することで、ワンストップで適切な手続きのご案内を実現します。

・音声アシスト

音声認識およびプロンプトの自動生成による入力アシスト機能を提供します。相談対応と同時にキーボード入力を行うことは、職員が相談内容に集中できず、大きな負担になります。音声認識を用いて相談内容をテキスト変換し、得られたテキストから適切なプロンプトを自動的に、あるいは職員の簡単なアクションにもとづき半自動的に生成し、システムへ入力することで、窓口職員の負担を軽減します。

・高指向性小型マイクロフォン「FR-1100」

NTT-ATで開発・製造している高指向性小型マイクロフォン「FR-1100」を活用し、周辺雑音を抑制するとともに、職員と相談者の音声を分けて集音します。雑音抑制による音声認識の精度向上と、話者分離による適切なプロンプト生成により、「かつしかChat」による回答の精度を向上します。

■今後の展開

NTT-ATは本試験運用を通して、窓口対応エージェントシステムの有効性の検証と改善点の抽出・ブラッシュアップを行い、製品化を推し進めてまいります。来年度の葛飾区での本格運用、さらには、他自治体や企業への提供を予定しています。また生成AIにとどまらずお客さまの必要とするICT技術の提供を通じ、DX(デジタルトランスフォーメーション)を推進してまいります。

■展示会への出展

2025年7月に開催される「自治体・公共 Week 2025」の「自治体DX展」に、窓口対応エージェントシステムを含めた生成AI関連ソリューションの出展を予定しています。

展示会名:「第5回 自治体DX展」

開催日程:7月2日(水)～4日(金)

開催場所:東京ビッグサイト

公式サイト:https://www.publicweek.jp/ja-jp/exhibit/about_lit.html

■当社の生成AI関連ソリューション

(1)LLMカスタマイズサービス

2023年度から、「企業の破壊的イノベーションを目的とした高度LLMカスタマイズ」としてLLMカスタマイズサービスを提供しています。業務へのLLMサービスの適用範囲の検討など、システム構築・導入の段階から幅広い支援を行っています。

<https://www.ntt-at.co.jp/product/llmc/>

(2)ナレッジ×Aiアシスタント(仮称)

LLMカスタマイズサービスをはじめとするLLM・生成AI関連事業を通じて獲得した経験・ノウハウにもとづき、LLMを活用した業務改善にかかる文書検索・文書生成に効果的な機能を備えたソリューションパッケージの提供を予定しています。

<https://www.ntt-at.co.jp/news/2024/detail/release241120.html>

(3)ナレッジ駆動型システム運用自動化ソリューション

オペレーターの知識・経験を「ナレッジ」として蓄積し、進化成長するナレッジを活用することで、アラート情報に応じた対処方法を提案、実行する運用自動化ソリューションです。PoCを実施していただける企業さまを募集していますので、ぜひお問い合わせください。

<https://www.ntt-at.co.jp/product/da-knowledge-automation/>

※本文中に記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載のデータは発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。

本件に関するお問い合わせ先

■NTT アドバンステクノロジー株式会社

【商品に関するお問い合わせ先】

アプリケーション・ビジネス本部
AI ストラテジビジネス部門
LLMカスタマイズサービス担当
llmc@ml.ntt-at.co.jp

【報道関係のお問い合わせ先】

経営戦略室 経営企画部門
広報担当
担当：後藤・根本

