

**県内初！ 生成AIを活用した市民向け自動応答サービスの実証実験を実施
～便利でわかりやすい問い合わせ対応を目指して、生成AIの性能を検証します～****1 目 的**

本市では平成30年度から、子育て、戸籍や住民票の手続き、ごみの分別などの市民の疑問に24時間いつでも回答する自動応答サービス「教えて！道風くん」を運用してきましたが、さらなる市民サービスの質の向上と職員の負担軽減を図るため、生成AIを活用した自動応答サービスの実証実験を実施します。

市民の皆様にご直接触れていただくことで、「使い勝手は良いか」「期待する回答が得られたか」など市民ニーズに合っているかを検証します。

2 「教えて！道風くん」と生成AIを活用した自動応答サービスの違い

	生成AIを活用した自動応答サービス (今回実証実験を行う自動応答サービス)	教えて！道風くん (現在の自動応答サービス)
質問内容の把握	大規模言語モデルによる自然言語処理 ※ 大量のテキストデータを蓄積したシステムが、 入力された文章の文脈や意味を的確に理解する 技術。質問の意図を把握する機能の向上を期待	自然言語処理
回答の作成	ホームページなどの既存のデータをあらかじめ学習 させることで、そのデータを用いて回答を生成 ※ より幅広い分野の回答の提供及びQ&A作成に伴う 職員負担の軽減に期待	あらかじめ作成したQ&Aの 中から適切と思われる回答 を選択

3 期間及び参加方法等

(1) 期 間 令和6年9月2日（月）から30日（月）まで

(2) 回答分野 子育て・教育

生成AIには当分野に関する市ホームページ等の情報（データ）を学習させています。
学習していない他分野の質問等については、「判断できません」と回答します。

(3) 参加方法

市ホームページや市公式LINE、その他のSNSの記事等から誰でも参加できます。利用後はアンケートの回答をお願いします。

**4 その他**

生成AIは現在発展途上の技術であり、質問に対して不正確や不確実な回答をする可能性があることを、市民の皆様に対して十分に周知して実施します。