

# 株式会社エクサウィザーズ

事業名: AIを活用したサービス開発による社会課題の解決

## Q. 実証事業に応募したきっかけを教えてください。

自治体職員の数が全国的に減少し生産性の向上が求められる中で、特にコロナ感染拡大等の非常事態下においては、自治体に対して電話やメール等での問い合わせが急増するケースが多く発生しています。

Smart Governmentを掲げる三重県様においても例外ではなく、こうした問い合わせに対応する業務の効率化が求められていることを知り、そこで弊社のQontextual(AIを用いて文脈を理解するFAQ検索エンジン)を活用することで課題解決に寄与できるのではないかと思います応募させていただきました。

## Q. 三重県で実証して良かった点を教えてください。

三重県庁の多くの方々に取り組みの価値を実感いただけたことです。今回は三重県庁のスマート改革推進課を中心に、リモートワークに関する問い合わせ業務の効率化という観点で実証を進めさせていただきましたが、スマート改革推進課のみならず、他の課の方々からもQontextualを活用してみたいというお声をいただきました。定性的な観点でも、自治体の多くの領域で今後Qontextualを活用する余地があると改めて感じました。

## Q. 本事業で何を実証したのか教えてください。また、その結果もあわせて教えてください。

コロナ禍ということも相まって、三重県庁内ではリモートワークを中心としたワークスタイルへの移行が実施されており、今までになかったリモートワークに関する問い合わせがスマート改革推進課に多く寄せられていました。そこでQontextualの試験導入によって、問い合わせ数や職員の対応時間がどれくらい削減されたかを調査・分析しました。結果として、職員が自分でリモートワークに関する情報を簡単に調べられるようになったことで、スマート改革推進課への問い合わせ数および職員の対応時間が大きく削減されること実証されました。また、事業性評価という位置づけで、自治体向けにQontextualを導入した際のROIを算出し、今後の事業展開の方向性を見出しました。

## Q. 今後、この実証事業を三重県または全国でどのように展開していくのか教えてください。

今回は主に三重県庁のスマート改革推進課の方々にご協力いただき、リモートワークに関する問い合わせ業務効率化を対象としましたが、これを足掛かりとして今後は対象分野と自治体数の両面で拡大を目指していきます。対象分野についてはリモートワークだけでなく、地域福祉や総務、税務等の様々な分野を対象を拡大させ、自治体数については三重県内の各市町に留まらず他都道府県への展開を考えています。また、Qontextualを活用する上で、元となるQAやマニュアルの整備が必要ですが、できる限りその整備工数を削減できるよう、自治体共通のQAプラットフォームを構築しQAやマニュアルを横展開できるようなスキームについても検討していきたいと思っております。



### <三重県担当職員からひと言>

チャットボットは、問合せ業務の効率化などDXを推進する手段の一つとして期待されています。中でも、自然言語処理を搭載したAIチャットボットは、使い勝手の良さから、ますます活用が広がっていくと感じました。ユーザーニーズに合わせた柔軟な事業展開を期待しています。  
(創業支援・ICT推進課 庄山さん)

## <実証事業の様子>



Qontextual  
コソクテクスチュアル

チャットボット・FAQは

**AI**でもっと  
効率化できる。



高性能AIによる、**文脈を理解する** 検索エンジン