

# 1 AIを活用した庁内ヘルプデスク機能構築

## 2 RPAの活用による業務の効率化

2020年(令和2年)3月～  
2020年(令和2年)8月～



### 目的

1. 職員間の問合せについて、AIを活用した自動応答システムを導入することにより、事務の効率化を進め、生産性やワークライフバランスの向上の実現を図る。
2. RPAの導入により定型作業を自動化し、業務の効率化を進め、生産性やワークライフバランスの向上の実現を図る。

### 背景・課題

- 少子高齢化、人口減少社会の到来により、行政においても人材確保が大きな課題となっている一方で、ワークライフバランス向上の実現や働き方改革の推進が強く求められている。
- 庁内各課の職員から問合せが集中することにより、一定の時間が割かれている部署が複数あることが課題となっている。
- 機械的な定型作業に時間外業務が発生している。

### 事業のポイント

1. 実証実験で使用した質問回答人工知能『ロアンナ』は、文章におけるゆらぎ、様々な言い換えを理解する独自の自然言語理解AI「NSU」が搭載されており、シナリオも言い回しも必要とせず、質問と回答のデータを取り込むだけで運用することが可能である。
2. 業務の内容をシステム環境に応じて、特性の違う2種類のRPAを導入し、それぞれの導入手順書を作成。集約業務、印刷業務やシステム入力業務等について、16個のロボットを作成。今後は、AI-OCRを導入することで、更なるRPAの活用を図る。

### 期待される効果

1. 自動回答による業務時間の短縮のほか、蓄積した質問データを分析することにより次なる業務改善の方向性を探る。  
★ 実証実験による効果は、約740時間(令和2年度)。将来的には、市民向けサービスへの展開の可能性があるものと認識しており、この実証実験の結果を有効に活用する。
2. 令和2年度(8月～3月)で約570時間の業務時間の削減につながった。時間がかかっていた単純作業を減らすことにより、コア業務に集中することが可能となった。  
定型業務におけるミス防止

### 推進体制

1. 質問回答人工知能『ロアンナ』の開発・改良  
ベルズシステムズ株式会社  
総合行政ネットワーク(LGWAN)環境の提供・整備  
株式会社I・TECソリューションズ
2. RPAの普及促進→苫小牧市総務部行政監理室  
システム環境の整備→苫小牧市総務部ICT推進室  
RPAソフト提供→株式会社アイネス(ipaS)  
株式会社I・TECソリューションズ(Bizrobomini)

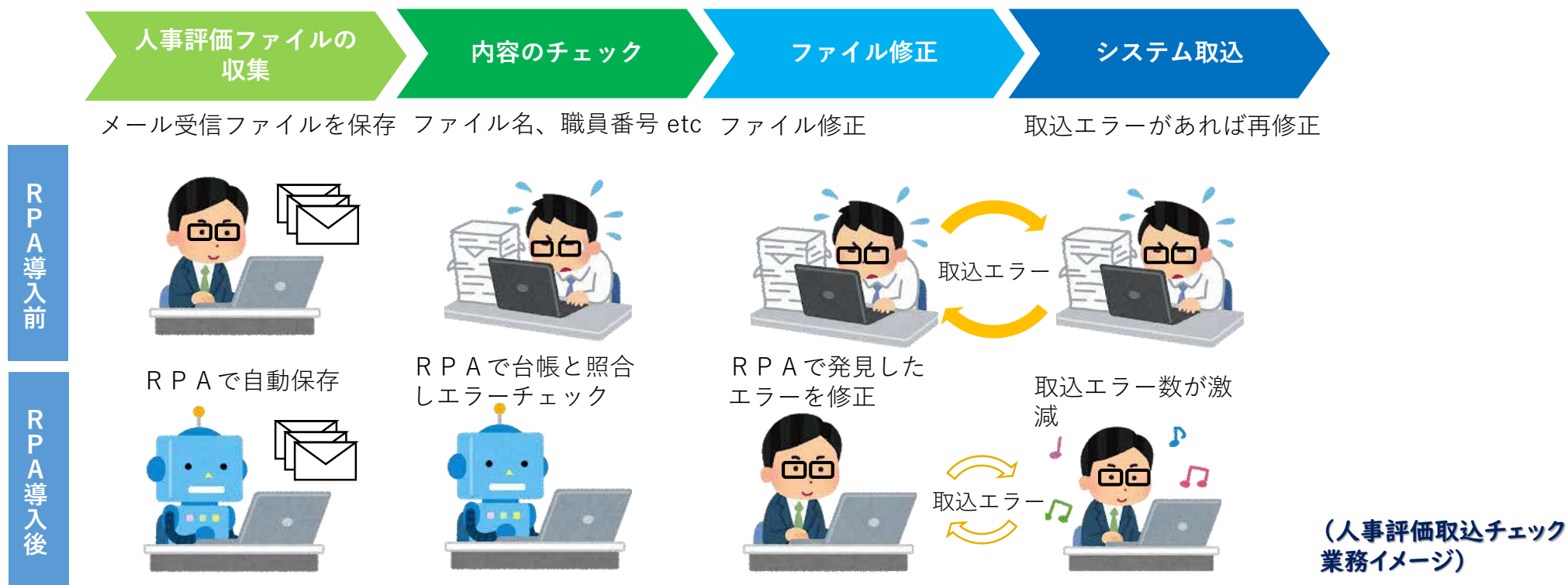
### 概要

## 1 AIを活用した庁内ヘルプデスク機能構築

- 令和2年1月に苫小牧市とベルズシステム(株)及び(株)I・TECソリューションズにて、「働き方改革の推進に関する連携協定」を締結。
- ベルズシステム(株)が開発した質問回答人工知能『ロアンナ』を、株式会社I・TECソリューションズのデータセンターを通じて導入。
- 職員からの問い合わせに対して『ロアンナ』が自動回答するという庁内ヘルプデスク機能を構築し、その効果を測る実証実験を実施。
- システム部門、人事部門、給与厚生部門、契約部門にヘルプデスクを活用。
- 実証実験にて一定の効果が得られたことから、令和3年4月より本格運用を開始。併せてヘルプデスクに財務会計システム部門を追加。

## 2 RPAによる業務の効率化

- 令和2年8月から「ipaS」を導入し、総合行政システム環境での運用を開始。  
例) 納税通知書(過年度分)の印刷、年金特徴対象者に係る移動入力 等
- 令和2年10月から「Bizrobo!mini」を導入し、全庁系システム環境での運用を開始。  
例) 人事評価表取り込みチェック業務、任用書集約業務 等
- 恒常的かつ大量処理が必要な作業、時間が大幅にかかる定型作業や月例処理を自動化し、業務の効率化を図る。



### 担当者より

全庁的な利用促進を図り、更なる業務の効率化を目指す。

### お問い合わせ

苫小牧市総務部行政管理室

E-mail g-kanri[アット]city.tomakomai.lg.jp

Tel 0144-32-6169