

情報解禁日：4月20日（水）午前10時

報道関係者各位  
プレスリリース

2022年4月20日  
株式会社コンシェルジュ

新サービス「KUZEN for 自治体DX」提供開始、行政手続オンライン化普及を支援  
AI搭載型チャットボットが、ホームページやLINEに寄せられる質問に自動対応  
～目黒区や三鷹市で試験導入・運用済、行政手続きオンライン利用率向上に貢献～

ノーコードAIチャットボット「KUZEN(クウゼン)」を提供する株式会社コンシェルジュ(本社：東京都千代田区、代表取締役CEO：太田匠吾、以下：当社)は、本日、AI搭載型チャットボットがホームページやLINEに寄せられる質問に自動対応し、さらにチャット上で各種申請、届出を完結することで地方自治体の行政手続オンライン化の普及を支援する新サービス「KUZEN for 自治体DX」を提供開始します。

#### ■サービスリリースの背景

近年、デジタル技術やデータの活用を通じて定型的な業務を効率化・高度化し、新しい価値を創造するDX(デジタルトランスフォーメーション)が民間企業や官公庁や地方自治体において広く推進されています。特に新型コロナウイルスの感染拡大以降のリモートワークの推進やペーパーレス化、対面接触機会削減の動きなどから、DX推進の動きはさらに加速しました。

2020年12月25日に、総務省は行政のデジタル化を推進するため「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、地方自治体に対しデジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことを求めました※1。

この後、地方自治体では行政手続きのデジタル化が推進され、多くの手続きをオンラインで実施することが可能となりましたが、オンライン手続きの利用率は低いのが現状です。特に、子育てや介護に関する各種申請のオンライン利用率は全申請件数に対して1%以下と非常に低い状況です※2。

これを踏まえ、当社は、AI搭載型チャットボット「KUZEN」をこれまで地方自治体のホームページやLINE公式アカウント等に導入する中で蓄積した経験とノウハウを元に、ホームページやLINEに寄せられる住民からの質問に自動対応するとともに、生活上で必要な各種行政手続をチャット上でのやり取りで完結し、自治体のデジタル・ガバナンス計画を推進する(または自治体行政のオンライン利用率向上に貢献する)新サービス「KUZEN for 自治体DX」を提供開始することとなりました。

※1総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」より抜粋  
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dgov/201225/siryou1.pdf>

※2総務省「自治体DX・情報化推進概要」

～令和3年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査のとりまとめ結果～より抜粋  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000804041.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000804041.pdf)

#### ■KUZEN for 自治体DXについて

当社が提供するAI搭載型チャットボット「KUZEN」は、社内外からの問い合わせにチャットボットがリアルタイムで自動対応し、業務負荷を軽減するツールとして活用されています。これまで民間企業や自治体の社内ヘルプデスク・カスタマーサポート・マーケティング部門など、250以上の導入実績があります。

今回新たに提供開始する「KUZEN for 自治体DX」は、自治体のホームページまたはLINE公式アカウント内にAIチャットボットを実装することで、地域住民からの問い合わせへの自動回答や、情報発信の自動化を可能にするサービスです。

また、基幹システムと柔軟に連携できる「KUZEN」の外部連携機能を活用し、自治体内で既に導入されている住民向け行政手続オンラインシステムと連携することで、これまで自治体窓口での書類申請やオンラインシステム上での申請が必要だった各種行政手続申請を、自治体のホームページ上に設置されたオンラインチャットから手続き可能となるサービスです。

これにより、住民はスムーズかつスピーディーに行政サービスのオンライン手続きが完結できるため、結果、自治体の行政手続きオンライン利用率向上を実現します。

行政手続きのオンライン利用率が向上することで、電話や窓口で対応する自治体職員の業務負担軽減とDX化が進むとともに、地域住民や自治体に関係する人々の行政サービスへの満足度向上が期待できます。

今後は「KUZEN for 自治体DX」が自治体と住民間のコミュニケーションハブとなるべく全国の自治体に導入を進め、2022年度末までに20自治体での導入を目指します。これにより、行政手続オンライン化普及を支援し、自治体DX実現と住民の満足度向上実現に努めてまいります。

#### ■自治体との取組実績

- ・ゴミ分別・施設利用案内:青梅市、三鷹市、目黒区
- ・観光案内:北海道くしろ地域8市町村
- ・キャンペーン・イベント案内:蒲郡ポートレース

#### 【目黒区】

目黒区のホームページ上でごみ分別案内、図書館の利用案内、保養所に関する問い合わせなど、目黒区で提供する行政サービスに関する問い合わせ、施設利用方法を多言語で案内しています。



AIチャットボット「めぐぴー」

### 【三鷹市】

住民からのごみの収集・分別に関する問い合わせに対し、ホームページ上で実装された当社AIチャットボット「KUZEN」が回答しています。窓口の受付時間外の夜間、休日にも利用され、利用満足度も90%超えています。

三鷹市 緑と水の公園都市

三鷹市 ごみ分別案内

事業所から出るごみは市じや収集できないから、三鷹市ホームページの事業系ごみの出し方を見て、適切に処理してね。

これから調べるごみは家庭で使われていたものだよね？

はい。検索をはじめる

捨てたいごみの名前を入力してね。

乾電池

Translate ごみの捨て方・収集目 ごみの分別

powered by KUZEN

AI 文字拡大・音声読み上げ English / 한글 / 中文 フェイスブック シェア ツイート

子育て・教育 安全・安心 市政情報 三鷹の魅力

環境・衛生 > ごみ・リサイクル > チャットボット ごみ分別案内

名前を入力すると人が返答するようにAIがごみ用語を開始しました。AIチャットボットは、皆望することにより、より精度の高い回答ができます。

ロボットを意味する「bot（ボット）」を組みで会話するプログラムのこと

### 【北海道釧路地域8市町村】

観光客からよくある質問を定型化しチャットボットが自動返答するなど、観光案内の自動化に取り組みました。また、多言語で地域観光に役立つ情報をホームページ、LINEで発信しています。



当社は全省庁統一資格の入札資格を取得しています。チャットボット導入を検討される自治体の方は、下記のページからお気軽にお問い合わせください。

URL:4月20日公開予定

#### ■「KUZEN for 自治体DX」サービス概要

サービス概要:自治体のホームページ、LINE公式アカウントで住民や観光客からの問い合わせにAIチャットボットが24時間365日多言語で対応

機能:①ノーコードで直感的な操作できるUI

②独自のデータベースと連携

③多言語対応

④専属のカスタマーサクセスチームがチャットボット構築から導入後の運用まで手厚く

サポート

活用イメージ:

①ゴミ分別や文化スポーツ施設利用の問い合わせ対応自動化

②粗大ごみの収集、子育て手当など自治体への各種申請・届出等手続をチャット化

費用:

ホームページ上でのご利用:月額99,800円~

LINE公式アカウントでのご利用:月額39,800円~

URL:4月20日公開予定

サービス申込の問い合わせ : [sales-ml@conciergeu.com](mailto:sales-ml@conciergeu.com)

■株式会社コンシェルジュ 会社概要

設立: 2015年2月

代表取締役 CEO: 太田匠吾

所在地: 東京都千代田区神田三崎町3-8-5 千代田JEBL 6F

事業内容: ノーコードAIチャットボット「KUZEN」の開発・運用

URL: <https://corp.conciergeu.com/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社コンシェルジュ 部門名 広報担当: 崔 孝禎(チェ ヒヨジョン)

TEL: 03-6910-0474 / MAIL: [pr@conciergeu.com](mailto:pr@conciergeu.com)