

自治体用AIシステム

①利便性の高い変動リッチメニュー

LINEの下半分のリッチメニューをボタンのように切り替えて使う「変動リッチメニュー」。分岐型で誰でも簡単に使えて住民の利便性が極めて高い。

②総合相談窓口のAI（テキスト型）

自治体Q&Aを機械学習して、LINEに入力したテキストの自然言語で回答する人工知能。回答数が数百、数千と多くても対応が可能。

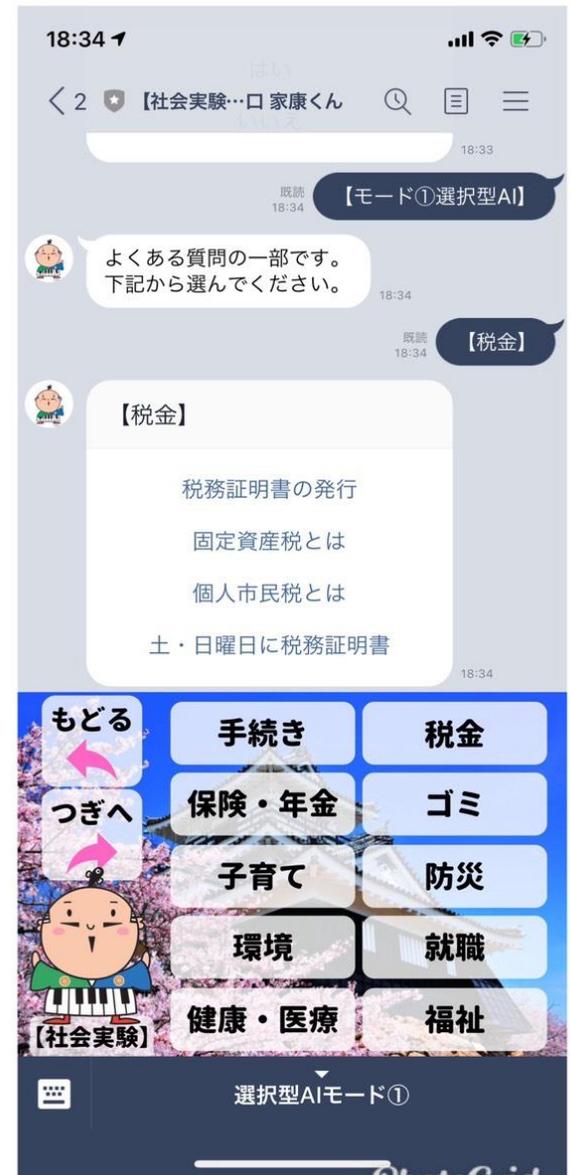
③自治体職員が作れるエクセル型

一般職員が作れるプログラミング言語不要。エクセル入力だけで高性能AIが可能に！



サンプル1

浜松市



サンプル2

川西市



18:39 川西市

既読 18:25 川西の給食は安全ですか

その質問の回答が4件あります。

川西市の学校給食の食材の安全性についてお知らせください

川西市の学校給食の食材の安全性についてお答えします。(平成24年5月10日改訂)

見る

中学校では...
現在牛乳の...
食を実施して...
全員喫食の完...

川西市AI窓口 きんたくん

自由記入型AI
窓口対応 400パターン

選択型AI
よくある質問の一部

川西市 HP

イベント 観光

メイン

18:40 川西市

既読 18:39 【選択型AIモード②】

よくある質問の一部の第2段です。
お尋ねしたい内容が、下記のメニューにありますか？

【14、商工・農業】

【14、商工・農業】

中小企業融資あっせん制度
補助金の申請はいつ？
起業家支援セミナー
川西産の農作物は？

①へ戻る AI きんたくん②

メニューに戻る

防災・防犯 地域
消防 商工・農業
ゴミ 雇用・労働
環境 意見・相談

【選択型AIモード②】

PhotoGrid

①利便性の高い変動リッチメニュー



下部のリッチメニューを切り替えながら、欲しい情報を選択。
他のSNSと違い、LINEはボタンで内容を切り替えるため、各自治体ごとに
1つのアカウントで、防災や子育て等をすべてを内容に含めます。

②自然言語 AI

公共機関が持っている数百～数千個のFAQをエクセルなどにして機械学習させることで、365日24時間も応答できるアカウントになる。後日の追加も可能。

見本は、市川市の900パターンのQ&Aを学習



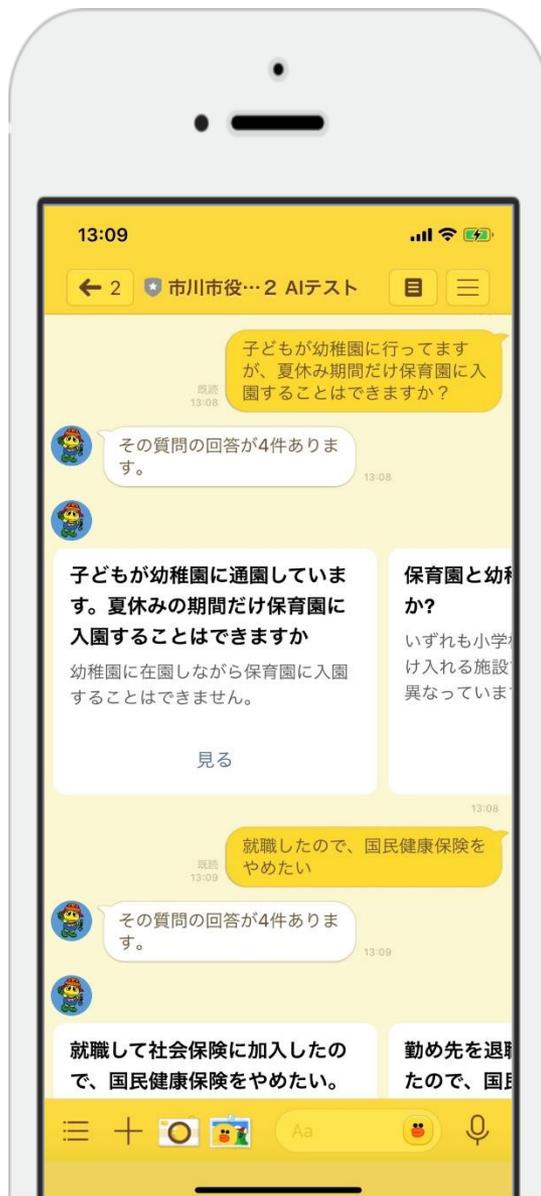
24時間稼働の公共機関 AI 窓口の問い合わせ

問い合わせ業務の負担が減って、かなり楽になった。



自治体職員

業務負担軽減



24時間対応してくれるし正確なので、すごく便利になった。



住民

利便性の向上

「公共デジタル・ニューディール AIシステム」

サンプル②

厚労省の介護保険制度AI

1986パターンの介護保険
Q&Aを機械学習し、回答に応
じるシステム。

試して
ください→



「公共デジタル・ニューディール AIシステム」

サンプル③

川西市AI窓口 きんたくん

行政の総合窓口のAIに、テキストに加えて、選択肢を示すことで、使いやすくしたパターン

試して
ください→



「公共デジタル・ニューディール AIシステム」

サンプル④

長野市2019台風被災者支援

変動リッチメニューで選択肢を示す。約30万回の受診回数を受けた2019年に最も使われたアカウントの1つ。
(テキストAIなし)

試して
ください→



公共機関との無償の実証テスト

2020年3月末までは**無償で試行**が可能。
※自治体がFAQをエクセルで用意できる事が条件です。

※20年4月以降も継続利用する場合は
初期 20万円
月額 6万円 (利用料5万円+サポート1万円)

「公共デジタル・ニューディールAIシステム」の試行の相談
LINE株式会社 公共政策室 行政イノベーション推進室
〒163-6012 東京都新宿区西新宿6-8-1 新宿オークタワー12F
03-4316-2112 (担当 本川祐治郎)
Email yujiro.hongawa@linecorp.com
<https://linecorp.com/>

システム提供

hachidori株式会社
(LINE株式会社のTechnology Partner)
〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3-17 廣瀬ビル7階
03-6455-7391 (担当 濱田)
<https://hachidori.io/>

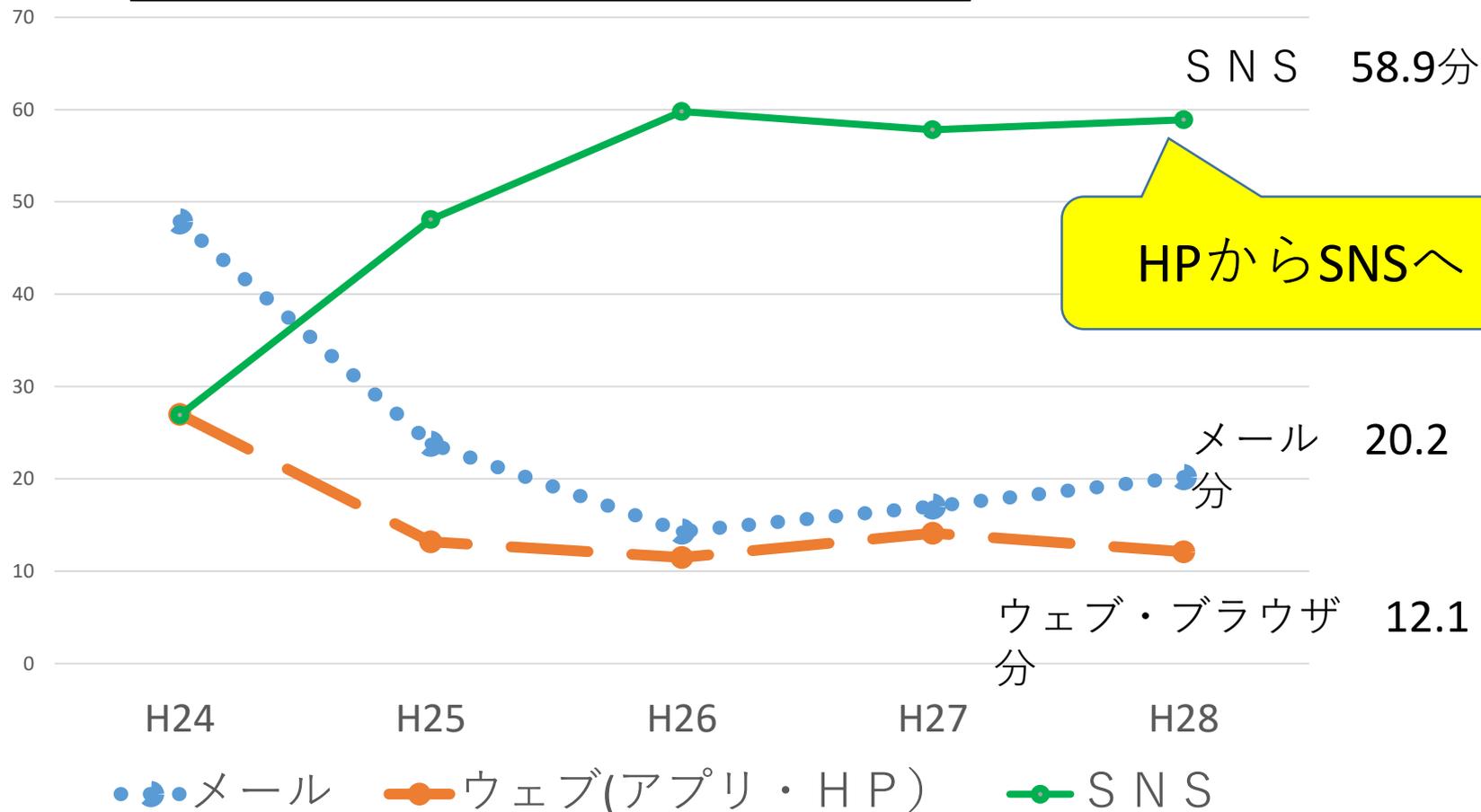


參考資料



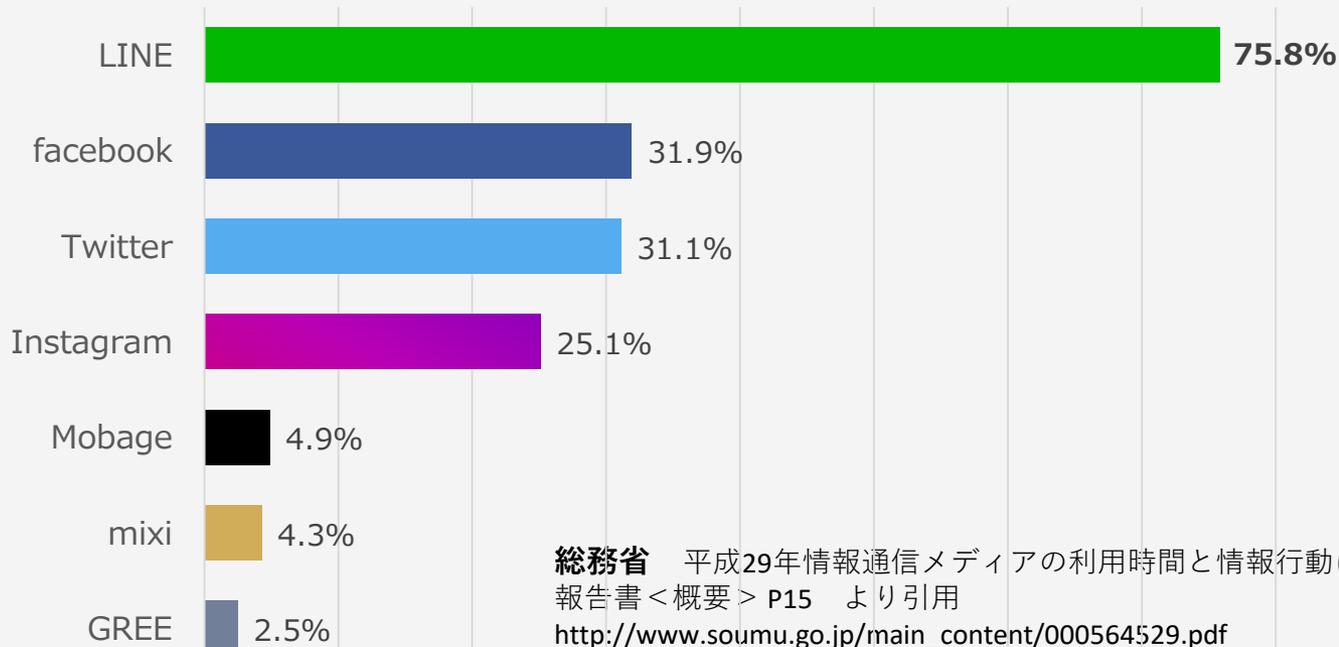
若者「ウェブからSNSへ」の変化

インターネット利用時間（総務省、10代）



SNSのユーザー比率 (総務省統計)

総務省 平成29年 全年代(N=1500)



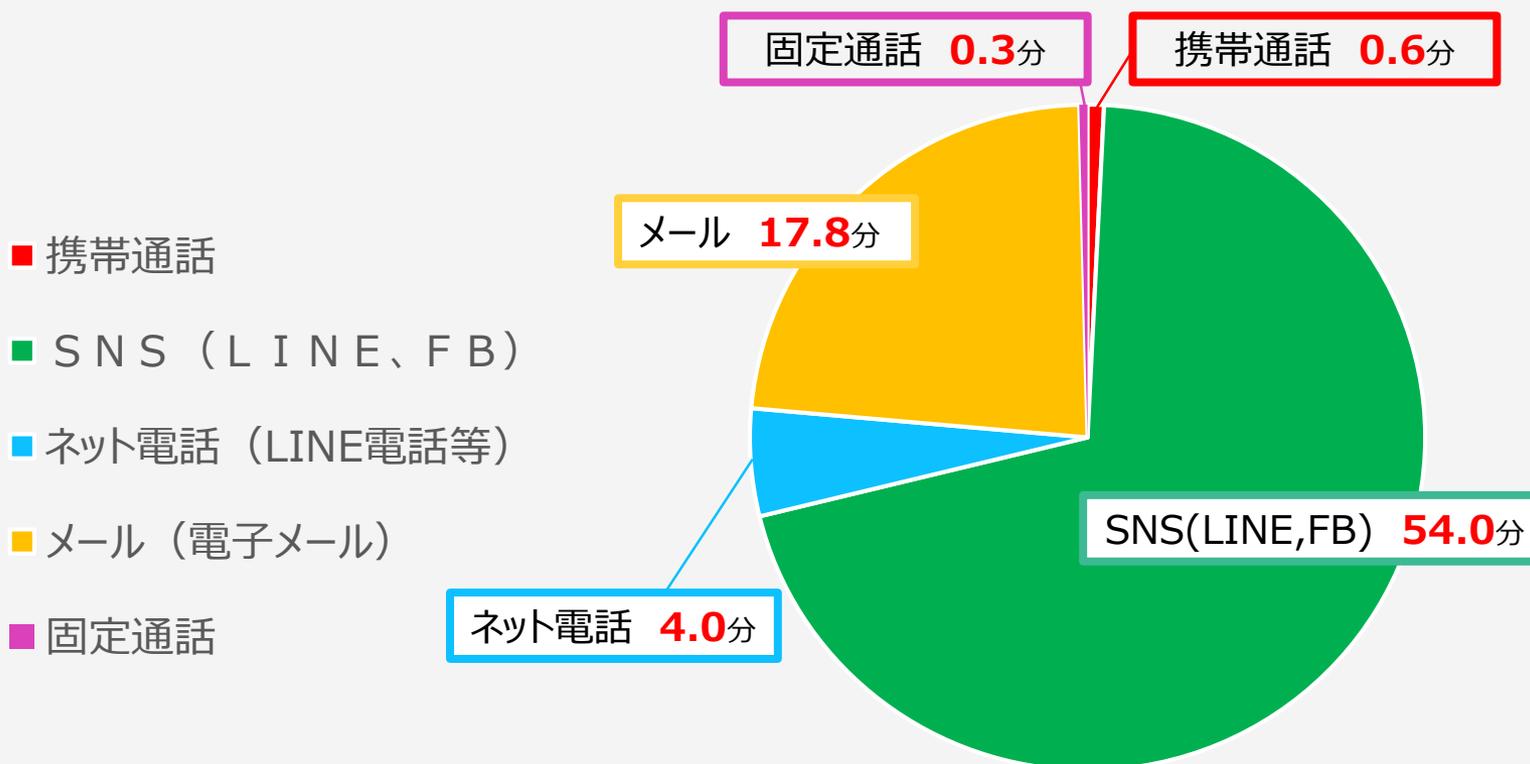
自治体でLINEが効果的な理由は、日本国内に利用者が多い事だけではありません。

変動リッチ、AI、申込システム、LINE - PAY決済などの様々な機能を活用することで、「住民の利便性向上」と「職員の負担軽減」に役立つ点にあります。

総務省

10代のコミュニケーション時間

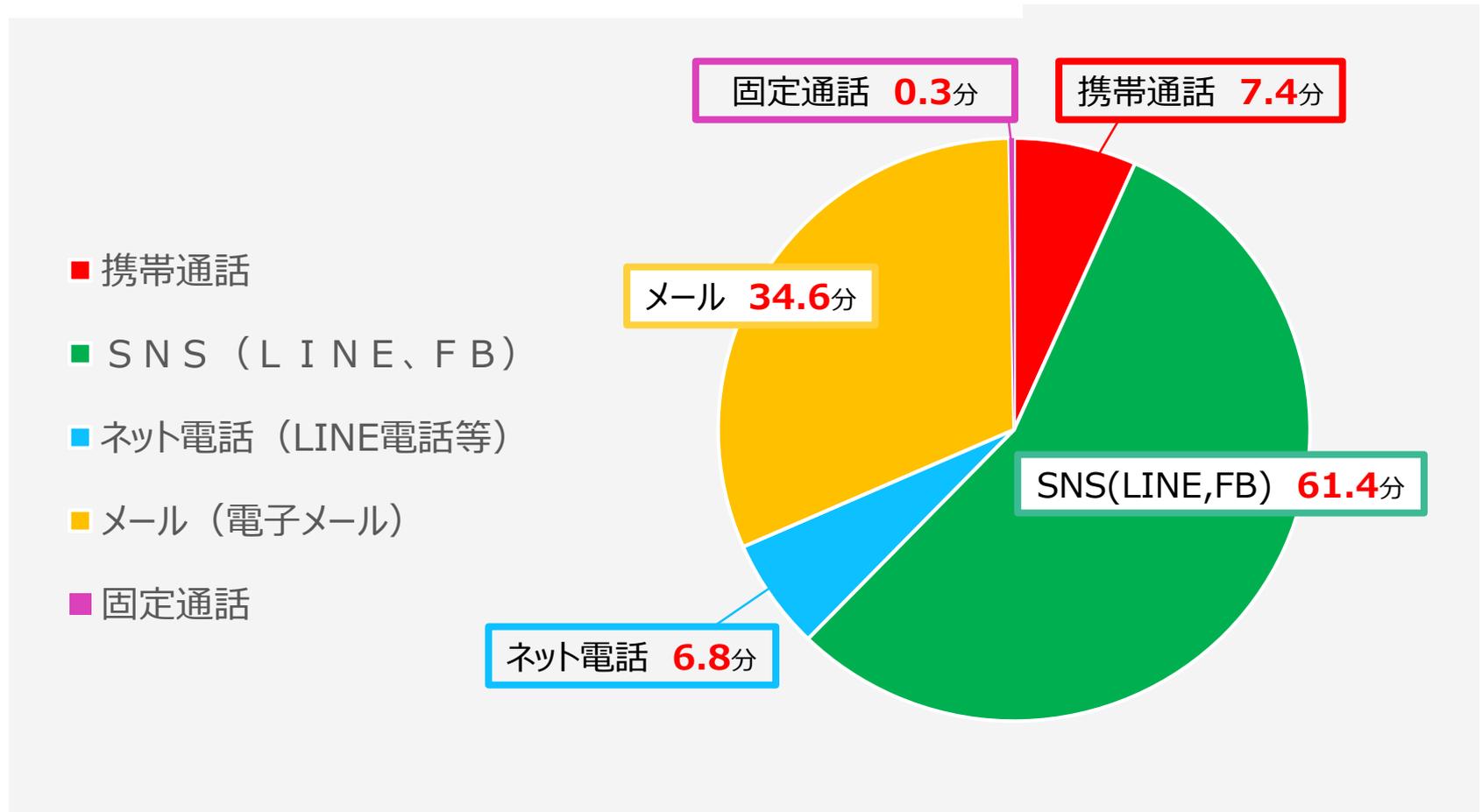
電話からSNSへ



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> P10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

総務省

20代のコミュニケーション時間



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> P10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

LINEのセキュリティ①

LINE株式会社及び主要子会社では、国際的に最も広く活用されている情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格である、ISO27001認証を取得しています。JIS Q 27001（ISO/IEC 27001）は、組織が自社で保護すべき情報資産を洗い出し、各情報資産に対して機密性（Confidentiality）、完全性（Integrity）、可用性（Availability）をバランスよく維持し、改善していくことを可能にする仕組みを構築することを目的とした規格です。

また、LINEは個人情報関連サービスに関する内部統制の国際認証SOC（Service Organization Control）2、3（及びSysTrust）を世界で初めて同時に取得いたしました。SOC2、SOC3認証は、顧客情報が第三者による不正アクセスから安全に保護されていることを証明するものであり、提供するサービスそのものの安全性だけでなく、運営する組織、管理システム、プロセスなど、総合的な内部統制について、ユーザーにサービスの信頼性を保証するものです。



LINEのセキュリティ②

LINEは、ユーザ間のトーク内容に対して、通信経路で暗号化が施されています。また、ユーザ間トーク内容のうち、テキストメッセージ、位置情報、1対1のVoIPのメディアストリーム(音声とビデオ)は、LINEのLetter Sealing エンドツーエンド暗号化 (end-to-end encryption, E2EE)を用いて暗号化されています。Letter Sealing は、第三者のみならず当社のサーバー管理者であっても、通信上及びサーバー上でのメッセージ内容を閲覧することは出来ないことを保証します。

暗号化通信とLetter Sealing は、標準的な暗号化アルゴリズムを採用しています。

また、LINEのユーザー情報のうち、当社の定める主要な個人情報（電話番号、メールアドレス、パスワード等）は全て暗号化の上保管され、その管理状況を定期的に点検しています