

京都市が事業者向け問い合わせ対応に RAG 型生成 AI サービス【OfficeBot】を採用 高い回答精度が評価、構築期間半月のスピード公開を実現

テクミラホールディングスの子会社であるネオス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員:池田 昌史、以下 ネオス)が提供する AI チャットボットサービス【OfficeBot】が、この度京都市の保健福祉局 障害保健福祉推進室に導入されました。9月24日より運用開始を予定しており、障害福祉サービス事業所をはじめとする事業者など(以下 事業者)へのサービス向上と、問い合わせ対応の迅速化・効率化を図ってまいります。

【OfficeBot】導入の背景

京都市の障害保健福祉推進室では、多い時で一日に200件近くの電話が寄せられており、その半数は事業者からの問い合わせが占めている状況でした。人員に限られるなか、入電時にスムーズに取り次ぐことが出来ず折り返しのやり取りが度々発生していたほか、内容によっては各所への確認など回答に時間を要するケースもあり、課題となっていました。

そこで、問い合わせの自動応答が可能な仕組みを導入することでこの課題を解決すべく、対話型の生成 AI チャットボットである【OfficeBot】を採用いただく運びとなりました。これにより、事業者は折り返しや確認などの待ち時間なく問い合わせの回答が得られるとともに、閉庁後も含む24時間365日いつでも対応が可能となります。

行政での生成 AI 活用においては、情報の信頼性や利便性などの観点でより高いレベルが求められるなか、公募型プロポーザルの審査を通じて【OfficeBot】の有用性を検証いただきました。その結果、独自のチューニングや最新言語モデルによる回答精度の高さや、リテラシーを問わず使いやすい使用感などが評価(※下記参照)され、この度の導入に至りました。また、【OfficeBot】の特徴として、回答に必要なデータをアップするだけで利用開始することが出来、本件においても8月末に採用が決定してから約半月で仕様調整から構築まで行うスピーディーな導入を実現しています。

<導入決定の評価ポイント>

●高い回答精度と対話型のチャット UX

- ・質問の文脈や意味を捉え、的確な回答を提示
- ・生成された回答内容に対して追加質問が可能(連続対話)

●誰でもわかりやすく使える

- ・高い視認性や端末に応じた画面表示、リテラシー問わず高度な対話体験を可能にする UI/UX 設計
- ・英語、中国語、韓国語、フランス語などの多言語対応

●充実したファクトチェック機能

- ・回答の出典情報や生成プロセスを可視化する機能を搭載

●運用しやすい管理画面

- ・最適化された設定処理により管理者側の細かい調整作業は不要
- ・質問ログや利用状況、回答の評価などを確認して改善をする PDCA 活用が可能

社内データと対話する生成 AI
法人向け RAG

OfficeBot

京都市は今後の運用について、利用状況の分析により回答精度の向上を図るとともに、寄せられた質問を基に回答範囲を拡大していく方針です。ネオスにおいてもこの取り組みを支援するとともに、自治体における【OfficeBot】の導入を通じたDX推進を加速してまいります。

「障害福祉サービス事業所等お問い合わせチャットボット」へのリンクはこちら

<https://chat.az.officebot.jp/00243faokjrv>



※京都市公式ホームページ(京都市情報館 <https://www.city.kyoto.lg.jp/>)の以下のページからもアクセスいただけます
[トップページ](#)>[健康・福祉](#)>[障害者福祉](#)>[障害福祉サービス等事業者向けの情報](#)>[問合せチャットボット・問合せフォーム](#)

<利用イメージ>

京都市障害福祉チャットボット

京都市障害福祉推進室のお問合せボットです。提供されている法令やマニュアルから、AIが回答を作成しますので、必ず回答の元となった出典情報を回答下部の「出典」リンクや、右部の「回答詳細」ボタンから御確認ください。

質問をする際は、用語は省略せず正確に記載いただくほか、お聞きになりたいことを一つずつ具体的に御質問いただくと、回答の精度が上がります。また、連続して5回までは、それまでのやり取りを踏まえた回答が可能です。前段のやり取りを踏まえない回答を希望される場合や6回以上質問される場合は、画面左下の「質問を変える」を押下してください。<お知らせ>〇〇に関する質問に対応できるよう情報を追加しました。

個々の事情を踏まえた質問やこのチャットボットで十分な回答を得られなかった場合は、専用の問合せフォームから質問を送付してください。(問合せフォームは [こちら](#))

You

生活介護の指定を受けるにはいつまでにどこに相談すればよいか

京都市障害福祉チャットボット

生活介護の指定を受けるには、指定予定日の3か月前までに事前相談を行う必要があります。事前相談は予約制で、障害福祉推進室にて行いますので、必ず事前に電話で予約をしてください [\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]](#)。

(連続会話制限 5回 / 残数 4回)

出典:

1. 障害福祉サービス事業等の指定審査手続きについて.docx
2. 指定特定相談・指定一般相談支援事業の指定に係る事前相談票及び申請書様式について.docx
3. 【変更届】障害福祉サービス事業者、障害者支援施設、相談支援事業者等の指定に係る変更届について.docx
4. 廃止・休止・再開・移譲に係る届出について.docx

質問を入力してください。

- ・ユーザーが「障害福祉サービス事業所等お問い合わせチャットボット」にアクセスし、質問を入力することでチャットボットが回答を自動生成
- ・出典と回答詳細ボタンから、回答生成時に参照した資料や内容を表示(情報のファクトチェックが可能)
- ・ユーザーは生成された回答を評価(goodまたはbad)することが出来、これを基に回答内容のアップデートや精度を向上
- ・回答が不十分な場合や、個別のケースに応じた質問などは別途用意されている問い合わせフォームへ誘導

【OfficeBot】について

【OfficeBot】は2016年の提供開始以来、自然言語処理技術を活用したAIアシスタントサービスとして業界・業種問わず、企業や自治体を中心に幅広く導入されています。ChatGPTをはじめとする生成AIの利用拡大に伴い、日本国内でいち早くRAGに対応し、最先端AIサービスを統合、豊富な導入実績とベストプラクティスを活用した検索アルゴリズムと対話プロンプト技術による高品質なRAGをリーズナブルに提供しています。

現在は最新言語モデル「GPT-4o」に対応のほか、多言語への対応や、AI OCR機能の実装など、様々なユースケースにも対応できる実践的な機能を拡充しております。組織における生成AI活用をはじめとしたDX、問合せ業務効率化やナレッジ共有による属人化の解消などの課題解決を支援します。

【OfficeBot】サービスサイトはこちら：<https://officebot.jp/>

高品質なRAGを圧倒的にリーズナブルな価格でご提供

高品質の理由



最新モデル GPT-4o



Azure AI Search



豊富なtoken量

網羅的で関連性の高いRAG実行結果を提供

圧倒的にリーズナブルな料金体系

50GB

の社内資料が使える

毎月

3000万文字

たっぷり使える

最新モデル

GPT-4o

が使える

何人使っても料金固定で月額**5万円**～

※キャンペーン価格

AI ソリューション【Aidea Suite】のご紹介

ネオスでは、チャットボット事業を通じて培ってきた AI の知見や技術を活かし、各社専用のセキュアな AI チャット環境をスピーディーに構築・提供することが可能なフレームワーク【Aidea Suite】を提供しています。組織内における安心・安全な GPT 利用に加え、固有の業務やサービスニーズにフィットさせた AI ソリューションへのカスタマイズにも対応しています。企画検討段階からご要望に応じた活用提案を行うことでビジネスにおける GPT モデルの活用を幅広く支援するとともに、最新言語モデル「GPT-4o」対応により最先端の AI 導入を手軽に実現いたします。

【Aidea Suite】サービスサイトはこちら：<https://ss.neoscorp.jp/solution/ai/gpt/>

ネオスでは今後も、最先端のテクノロジーを活用した AI 事業を通じて社会における DX 化を支援してまいります。

<テクミラホールディングスについて>

【商号】テクミラホールディングス株式会社

【本社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【上場市場】東京証券取引所 スタンダード市場（証券コード:3627）

【代表者】池田 昌史

【URL】<https://www.tecmira.com>

【グループ事業内容】

◆ライフデザイン事業

知育・教育、健康、FinTech、キャラクター等におけるデジタルテクノロジーを活用したサービスとソリューションを提供

◆AI&クラウド事業

AI チャットボットやクラウドアドレス帳サービスなどの SaaS や AWS 等を活用した Tech ソリューションを提供

◆IoT&デバイス事業

通信デバイスの開発・製造や関連したプラットフォーム・アプリの開発を通じて、モノとインターネットを融合した価値を提供

<ネオスについて>

【商号】ネオス株式会社

【本社】東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

【URL】<https://www.neoscorp.jp>

【代表者】池田 昌史

【事業内容】情報通信サービスおよびソフトウェア、コンテンツ開発

<このニュースリリース・素材の提供に関するお問合せ先>

テクミラホールディングス株式会社

担当：経営企画部 広報チーム

Email: info@tecmira.com

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-23-1 住友不動産神田ビル 2 号館

<https://www.tecmira.com>

※記載されている社名、製品名、ブランド名、サービス名は、すべて各社の商標または登録商標です。

※Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。