

2024年10月10日

報道関係各位

GMOペパボ株式会社

お問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」、
奄美市役所にて10月1日より運用開始
～市民サービスの向上と業務効率化を目指したAI活用をGMOペパボが支援～

GMOインターネットグループのGMOペパボ株式会社（代表取締役社長：佐藤 健太郎、以下「GMOペパボ」）が提供するお問い合わせ対応AI導入支援サービス「GMO即レスAI」（URL：<https://sokuresu.ai/>）が鹿児島県奄美市役所に採用されました。2024年10月1日より奄美市公式キャラクター「コクトくん」をモデルにした『AIコクトくん』（URL：<https://miibo.jp/chat/0ece1697-f6a3-4526-a3f4-8fe095cb69b1191a110715d41?name=AIコクトくん>）として、ごみ・リサイクルに関する問い合わせに生成AIを用いて24時間365日対応しています。

これにより、「GMO即レスAI」は市民サービスの向上と職員の業務効率化に貢献いたします。



【導入の背景】

奄美市役所ではこれまで、市民からの問い合わせに対して窓口や電話での有人対応を行っていたため、多くのリソースを必要としていました。また、休日や夜間などの受付時間外には対応できないという課題も抱えていました。市民からの問い合わせは、ごみ・リサイクルに関するものが多く、翌朝のごみ出しに備えて、夜間にも回答を求める市民が多いことが予想されました。

この課題を解決するため、奄美市役所では、ごみ・リサイクルに関する問い合わせ対応に「GMO即レスAI」を導入し、運用を開始しています。

■ 奄美市役所 環境対策課 課長 林 孝浩氏のコメント

10月1日から、ごみ出しに関するお問い合わせにAIで回答するサービスを開始しました。電話の場合は夜間や休日等、対応が難しいこともございますので、このような便利なAIサービス機能もご利用いただき、住民の皆様の疑問を解決できたらと思います。ご活用よろしくお願いいたします。

【「GMO即レスAI」の特徴】

「GMO即レスAI」は、GMOペパボが長年培った問い合わせ対応のノウハウとAI導入の専門知識を組み合わせ、自治体や企業における問い合わせ対応の効率化と、市民・顧客の満足度向上を実現するサービスです。

■ 24時間365日対応

「GMO即レスAI」は、時間を気にせずに問い合わせができる環境を提供します。自治体の場合、従来の問い合わせ対応が開庁時間に制約されていたのに対し、AIが24時間365日対応することで、受付時間外の利便性が大幅に向上します。

■ 問い合わせ対応の自動化

「GMO即レスAI」による対応の自動化により、職員の負担が軽減されます。よくある質問や手続きに関する基本的な案内をAIが行うことで、職員はより重要な対応に専念できる環境が整います。

■ ニーズに応じたカスタマイズ

「GMO即レスAI」は、さまざまなニーズに合わせた柔軟なカスタマイズが可能です。今回の導入では、地域ごとに異なるごみの分別ルールに対応するだけでなく、奄美市の公式キャラクター「コクトくん」をモデルにした『AIコクトくん』として、語尾を「～なのだ」にカスタマイズし、親しみやすさを演出しています。

The screenshot shows the chatbot interface for 'AIコクトくん'. On the left, there is a profile card for the chatbot, featuring a black cat-like character with 'AI' on its chest. The text on the card reads: 'AIコクトくん 奄美市のごみ出し関係を中心に、皆様疑問にお答えします。答えきれないこともあります。AIコクトくんは成長中ですのでご容赦ください。※緊急時は直接担当課まで 提供元: 鹿児島県奄美市'.

The main chat area on the right contains the following text:
こんにちは奄美市の「AIコクトくん」なのだ。ボクが知っている範囲で、ごみ出し関係の疑問にお答えするのだ。
"This chatbot answers questions related to garbage disposal and is also available in English, Chinese, Korean, Vietnamese, and Filipino. Feel free to ask any questions!"
📌ポイント
単語ではなく会話形式で改行せずに入力してほしいのだ。
• 良い入力例: 「布を処分したいのですが、燃やすゴミで間違い無いですか？」
• 良くない入力例 「布 燃えるごみ」
▼質問例
• 月曜日に燃やすゴミが収集される地区はどこですか？
• 市役所はいつから開庁していますか？
※本チャットボットの回答はAIが行っております。100%の正確性を保証するものではありませんので、ご了承ください。
※ご利用は1日1人10回としております。上限を超えた当日中は、ご利用できなくなります。

At the bottom, there are two buttons: '本日のもやせるゴミ対象地区は?' and '粗大ゴミの出し方'. A blue circular button with a white arrow is located in the bottom right corner.

『AIコクトくん』画面イメージ



【「GMO即レスAI」の活用をご検討中の自治体・事業者様へ】

「GMO即レスAI」は、会話型AIを活用し、問い合わせ対応の自動化と業務負担の軽減を実現するサービスです。導入から運用までワンストップでサポートし、スムーズな導入を支援します。

さらに、今後は電話対応など、より多様な問い合わせチャネルへの対応も視野に入れて機能拡充を進めています。

GMO即レスAI URL : <https://sokuresu.ai/>

・資料請求

https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=28206100587667

・無料相談

自治体向けのオンライン説明会も実施しています。導入に関するご相談は、以下のフォームよりお問い合わせください。

https://support.ax.pepabo.com/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=27181049952915

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMOペパボ株式会社

社長室 広報チーム 山口

TEL : 03-5456-2622

E-mail : pr@pepabo.com

●GMOインターネットグループ株式会社

グループ広報部 PRチーム 西崎

TEL : 03-5456-2695

お問い合わせ : <https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

【GMOペパボ株式会社】(URL : <https://pepabo.com/>)]

会社名	GMOペパボ株式会社 (東証スタンダード市場 証券コード : 3633)
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 佐藤 健太郎
事業内容	■ホスティング事業 ■EC支援事業 ■ハンドメイド事業 ■金融支援事業
資本金	2億6,222万円

【GMOインターネットグループ株式会社】（URL : <https://www.gmo.jp/>）

会 社 名	GMOインターネットグループ株式会社（東証プライム市場 証券コード：9449）
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資 本 金	50億円

Copyright (C) 2024 GMO Pepabo, Inc. All Rights Reserved.