

報道関係者 各位

「しまばらんA I窓口」チャットボットによる窓口での問い合わせ対応の
実証実験について

標記について、下記のとおり実証実験を行いますのでお知らせします。

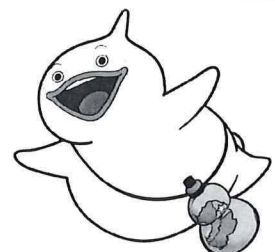
記

- 1 期 間 7月23日（火）～9月27日（金）
※上記期間中の窓口営業時間内（7/23のみ10:00～）
- 2 場 所 島原市役所本庁舎市民窓口サービス課（上の町537番地）
- 3 内 容
 - ・主に住民票に関する質問を「しまばらんA I窓口」のチャットボットに入力すると、島原守護神「しまばらん」がその質問に対してチャット形式で回答するというA Iを使った窓口対応を行う。
 - また、住民票交付申請書への必要事項の記入をWeb上で入力し、プリンターで出力する。
 - ・実証実験により、実際に住民の方々に試していただき、様々なパターンの質問、回答のデータを集積して、「しまばらん（=A I）」を成長させていこうとするもの。

有明海にひらく湧水あふれる 火山と歴史の田園都市 島原



担当：島原市 市長公室 政策企画課 企業立地推進室 田上
電話：0957-62-8012
E-mail：j-tagami@city.shimabara.lg.jp



島原守護神 しまばらん

島原市 「しまばらんA I 窓口」 実証実験

(1) 実証実験内容

①チャットボットによる『問い合わせ対応』

Home button: トップページ

しまばらん

おはようございます。
ご質問の内容を以下から選択してください。

- ①各種証明書
- ②マイナンバー/住民票コード
- ③除票の取得
- ④委任状とは?
- ⑤その他の質問
- ⑥終了

機能

しまばらんとのお話（チャット形式）を通して、主に住民票に関する質問に回答します。

- 質問内容を選択式にし、利用者による文字入力を省略
- 回答を分割し、回答内容を簡潔にわかりやすく表示
- 分割できない質問（身分証明一覧等）は、画像を表示

②『住民票申請書事前入力』

Home button: トップページ

申請書発行手続き

窓口にごられた方(請求者)の情報を入力してください。
※代理の方が請求(申請)される場合は、委任状が必要です。

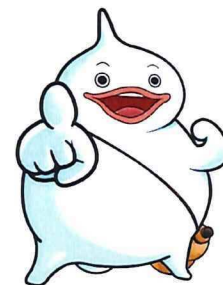
氏名	姓名 <input type="text"/>
ふりがな	せい めい <input type="text"/>
生年月日	<input type="radio"/> 明治 <input type="radio"/> 大正 <input type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日
住所	住所 <input type="text"/>

次へ

機能

タブレットに必要情報を入力し、プリンタから申請書を出します。

- チャットボットと切り離れた別メニューで申請書を作成
- 和暦表記に対応
- 住所は選択式にし、利用者の文字入力を軽減
※システムに郵便局のデータを取込



島原市 「しまばらんA I 窓口」 実証実験

(2) スケジュール

イベント	期間	7月	8月	9月	10月
データ入力 (随時)	~9/27	←————→			
実証実験	7/23~9/27	←————→			



AIを育てる!

(3) AIの成長について

①チャットボットで質問

◆トップへ

しまばらん

- ①各種証明書
- ②マイナンバー/住民票コード
- ③除票の取得
- ④委任状とは?
- ⑤その他の質問
- ⑥終了

その他の質問

質問したい内容を入力してください。

他市町村の住民票を島原市役所で取れますか

本人または同一世帯の人で、官公署発行の写真身分証明書をお持ちであれば、島原市役所市民窓口サービス課、有明支所または三会出張所の窓口で広域交付住民票を請求することができます。ただし、本籍地および筆頭者氏名、市内転居履歴、転出や死亡により除票となった住民票は広域交付では対応できませんのでご了承ください。

ここに質問を入力してください。

送信

②質問に対する回答を評価

ご案内の内容は適切でしたか? 評価を選択してください。

- 適切な内容だった
- 内容は近いが適切ではなかった
- 全く関係ない内容だった

③不十分回答のリスト化

回答内容が適切ではなかった、全く関係ない内容だった質問をデータとしてリスト化し回答が不十分だった質問内容を分析します。

④新規回答の作成・入力

不十分回答リストを各担当課様に提出し、正しい回答を作成していただきます。新規に作成いただいた回答をチャットボットに入力します。