



AIナビゲーター 生成AIと3Dアバターで 実現する次世代UX

◀◀ 目指せ、バーチャル市役所! ▶▶



行政サービス部門
町田市 政策経営部 デジタル戦略室

オンライン行政手続の課題

お役所のアプリは・・・

➤ 見つけにくい、使いにくい、ダサい、生成AIで便利にして

バーチャル市役所ポータル「まちドア」

コンセプト

2024年7月開始

- 1 デジタルサービスの統合
- 2 わかりやすい言葉づかい
- 3 検索が簡単
- 4 新たなユーザー体験

powered by
aws



デジタルサービスの統合



バーチャル市役所ポータル

※2024年9月末時点



オンライン
行政手続公開数

319 手続



デジタル
サービス数


21 サービス

わかりやすい言葉づかい

しっかりサポート面接(オンライン)の予約

**お役所言葉を極力なくし、
伝わりやすい言葉を徹底**

手続の紹介

 LINEで、「しっかりサポート面接」の予約が行えます。しっかりサポート面接では、出産・育児への不安などを、保健師・看護師に相談できます。町田市民の妊婦の方が対象です。

所要時間

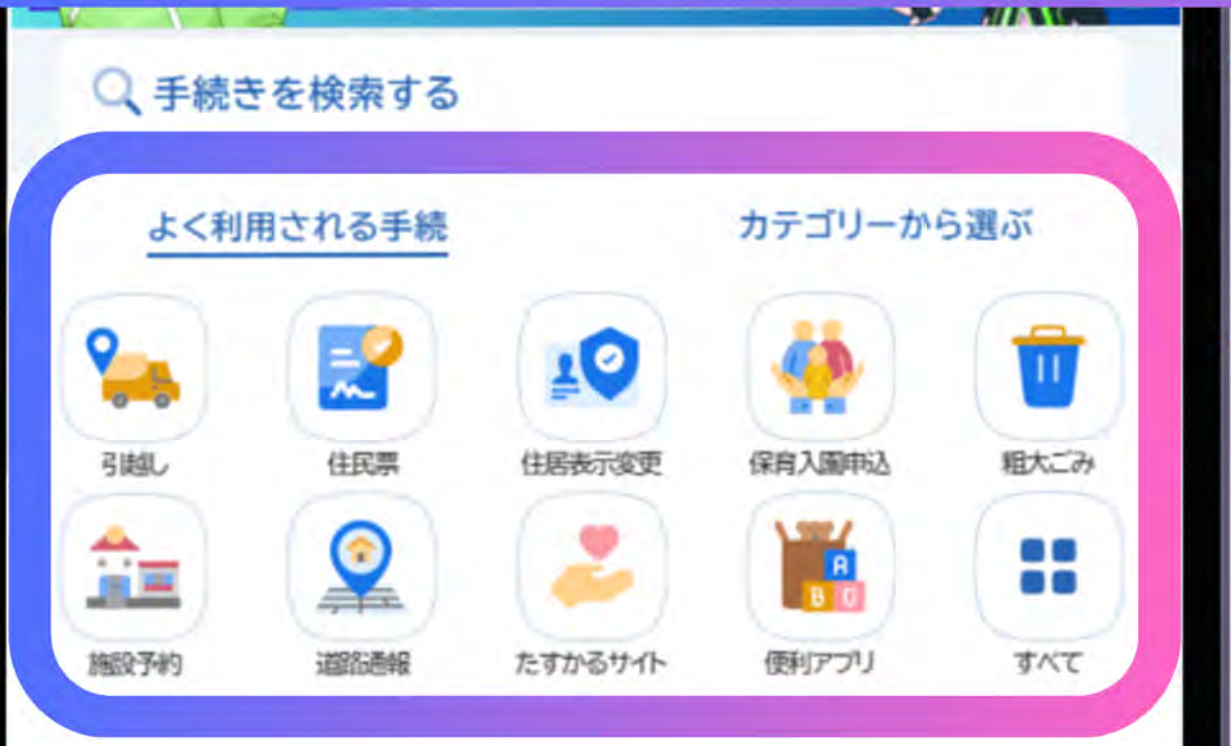
🕒 約10分

必要なもの

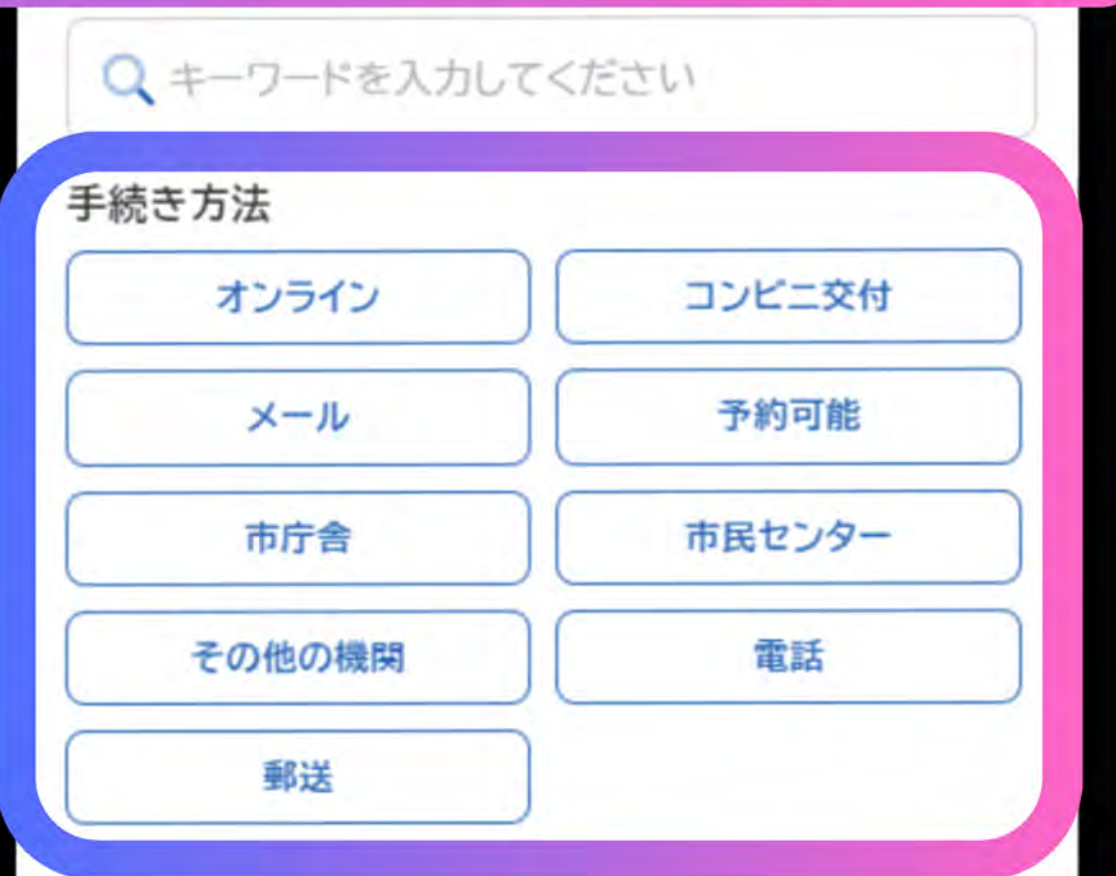
伝わる日本語 見直し10か条 (2018~)

1	タイトルと内容の一致	6	脱・専門用語
2	ターゲットの明確化	7	図表の活用
3	情報の優先順位付け	8	情報・文章の項目化
4	簡潔化・簡略化	9	一文一義
5	強調・メリハリ化	10	主語・述語の一致

検索が簡単：レコメンド表示&タグ検索



タップすると手順詳細にダイレクトアクセス!



手順方法、対象者、目的から「タグ」を選んでタップ!

▼

手順の絞り込み



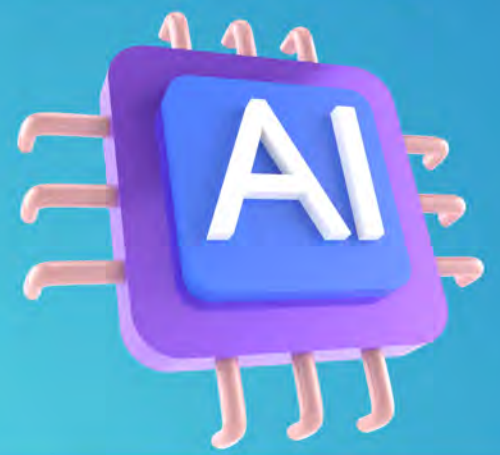
新たなユーザー体験 = AIナビゲーター

2024年7月開始



ChatVRM

- 標準仕様の3Dアバター
- チャット



Azure Open AI

- 生成AI (ChatGPT)
- コンテンツフィルタリング



3Dアバターとチャットしながら
 手続きを探す

ハルシネーション
抑止の工夫1

RAGの活用：手続ディレクトリ

公式HPでバラバラだった
手続案内の項目を共通化

Azure AI Search

- RAG（*）
- 手続ディレクトリ



RAGの活用

検索精度UP！

*RAG (Retrieval Augmented Generation、検索拡張生成)
外部データを検索し、回答を生成する仕組み

しっかりサポー
ライン)の予約

更新日:2024.02.29

手続の紹介

LINEで、「しっかりサポート
ます。
しっかりサポート面接では、
などを、保健師・看護師に相
町田市民の妊婦の方が対象

所要時間

約10分

必要なもの

必要なもの

なし
※オンライン面接にはパソコンやスマートフォン
母子手帳が必要

金額

¥ 申込は無料
※オンライン
の郵送料

手続の流れ

- 01 町田市公式LINEから面接希望日を7日
前までに事前予約
- 02 オンラインで面接を実施
- 03 出産・子育て応援グッズ(こども商品券
等)を郵送

申請はこちら

ハルシネーション
抑止の工夫2

システムプロンプト エンジニアリング

生成AIの基本設定を制御するプロンプト

- 自分は誰？ → 町田市AIナビゲーター
- どんな使命？ → 町田市の行政手続を回答
- どんな性格？ → フレンドリーな口調
- 市の基礎情報 → 住所、電話番号、市長名など

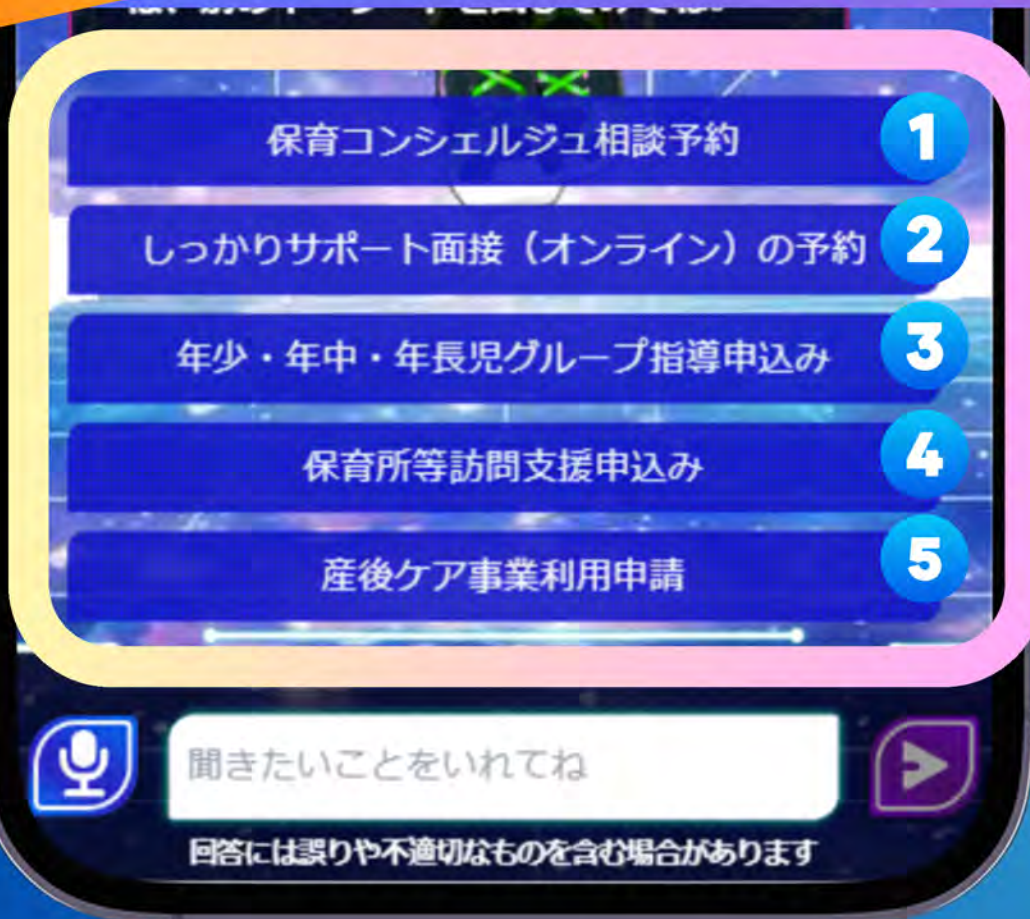
ハルシネーション
抑止の工夫3

最終判断はユーザーに委ねる

AIナビゲーターが手続の選択肢を回答



最終的に、ユーザーが必要な手続を選択



セキュリティ確保の工夫

ジェネレーティブAI利活用ガイドラインの遵守

① チャット内容をフィルタリング

- 質問を文章に限定
- 不適切な質問は、受け付けない
- 生成した文章をチェックし、回答

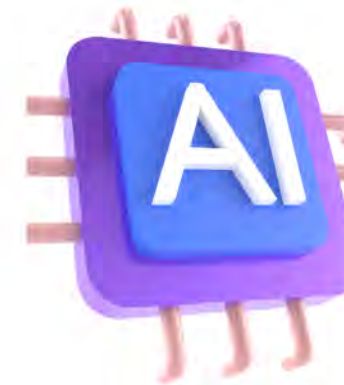
② チャット内容を学習させない

- 質問を学習させない
- 質問と回答の履歴を残さない

③ 町田市専用の生成 AIを整備

Azure Open AI

- 生成AI (ChatGPT)
- コンテンツ
フィルタリング



「まちドア」とAIナビゲーターの成果

①アクセス件数

- まちドア : 21,159回 (2024年04月01日~10月16日)
- AIナビゲーター : 6,980回 (2024年07月25日~10月16日)

②満足度

- まちドア : 93% (2024年04月01日~9月30日)
- AIナビゲーター : 89% (2024年07月25日~9月30日)

③市民からの意見の抜粋

- まちドア : モダンなデザインでよい、使いやすかった
いつでもどこでも情報を得られ、便利
- AIナビゲーター : ゲームのようで面白い、子供たちも楽しめる
町田市役所の情報をもっと学習し、賢くしてほしい

生成AI施策の展望

まちだベーシックデータ ダッシュボード・AIエージェントサービス構想


市に関する主要情報を、わかりやすく公開するとともに、生成AIを活用することで、簡単に主要情報の検索や分析ができる、新たなデータ利活用の仕組み

データ利活用を加速させる4つの機能

< 主要情報の集積機能 >

- 統計・防災・主要計画など、市の基礎情報
- 3D地図・衛生写真・電気・ガス・交通・人流・渋滞・気象情報など、民間企業の都市情報
- 市の例規や業務マニュアルなどのナレッジ情報



 < 見える化機能① >
ダッシュボード

 < 見える化機能② >
GISレイヤー

 < 検索・分析機能 >
AIエージェント

期待する
成果

市民・事業者・職員
職員

▶ 主要情報を、誰でも、簡単に利活用できる
▶ EBPMを推進する/ナレッジを継承できる