

職員用AIエージェント

試行運用結果報告

2023年12月

政策経営部デジタル戦略室



目次



1

試行運用の概要

2

試行運用の利用実績

3

試行運用の利用者アンケート結果

4

今後の展開

1

試行運用の概要

ジェネレーティブAI（生成AI）は、メガトレンド化

技術・サービス

- ① イラスト、動画、音楽などを生成する専用AIの登場
- ② 文章・画像・音声を組み合わせて扱えるAIの登場
- ③ 様々なサービスへの組み込みが進んでいる



生成AIが扱う領域は拡大し、適用可能な業務も拡大している

市のこれまでの取組

2023
5月

NTTデータと連携協定を締結

8月

Azure Open AI（ChatGPT）で構築

▶ Teams + Azure OpenAI Service API

9月

「AI利活用ガイドライン試行版」を策定し、試行運用を開始

▶ 全庁から200人規模で試行運用を開始

ココ！

2

試行運用の利用実績

試行日数



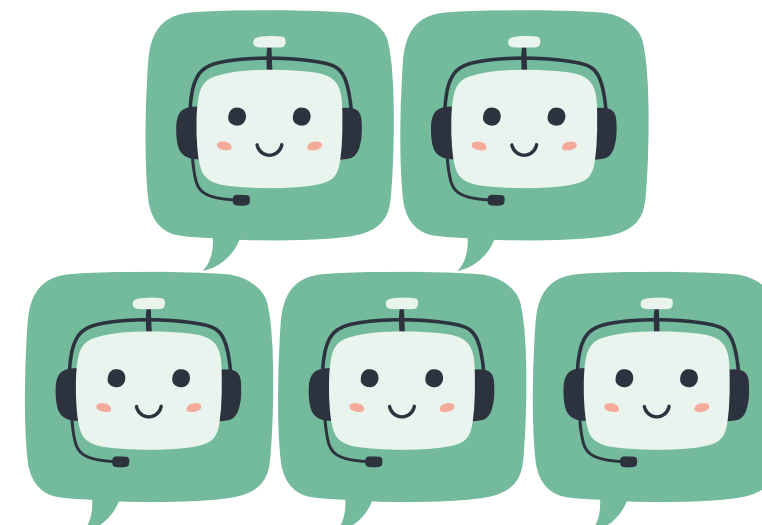
14日間

利用者数



146人・53部署

呼出回数



計3,640回

3

試行運用の利用者アンケート結果

アンケート概要

- ・ モニター職員の利用状況について12項目をヒアリング
- ・ Microsoft Formsで回答

アンケート内容

利用頻度 / ChatGPTの利用経験の有無 / 操作性 / 回答の質 /
回答速度 / 用途 / 注意したほうが良い点 / 仕事の効率は上がるか /
改善点 / よかった点 / 継続利用の意向 など…

回答者数

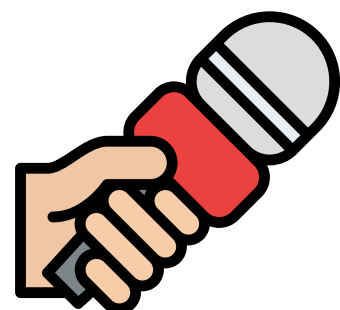


135人

3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントを利用した頻度は？（週に何回使った？）



■ 5日（毎日） ■ 3～4日（ほぼ毎日） ■ 1～2日（時々） ■ 1日未満



約90%の職員が、ある程度利用している！

3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：試行運用以前にChatGPTを使ったことがある？



■ ある ■ ない



約40%の職員が初めて利用！

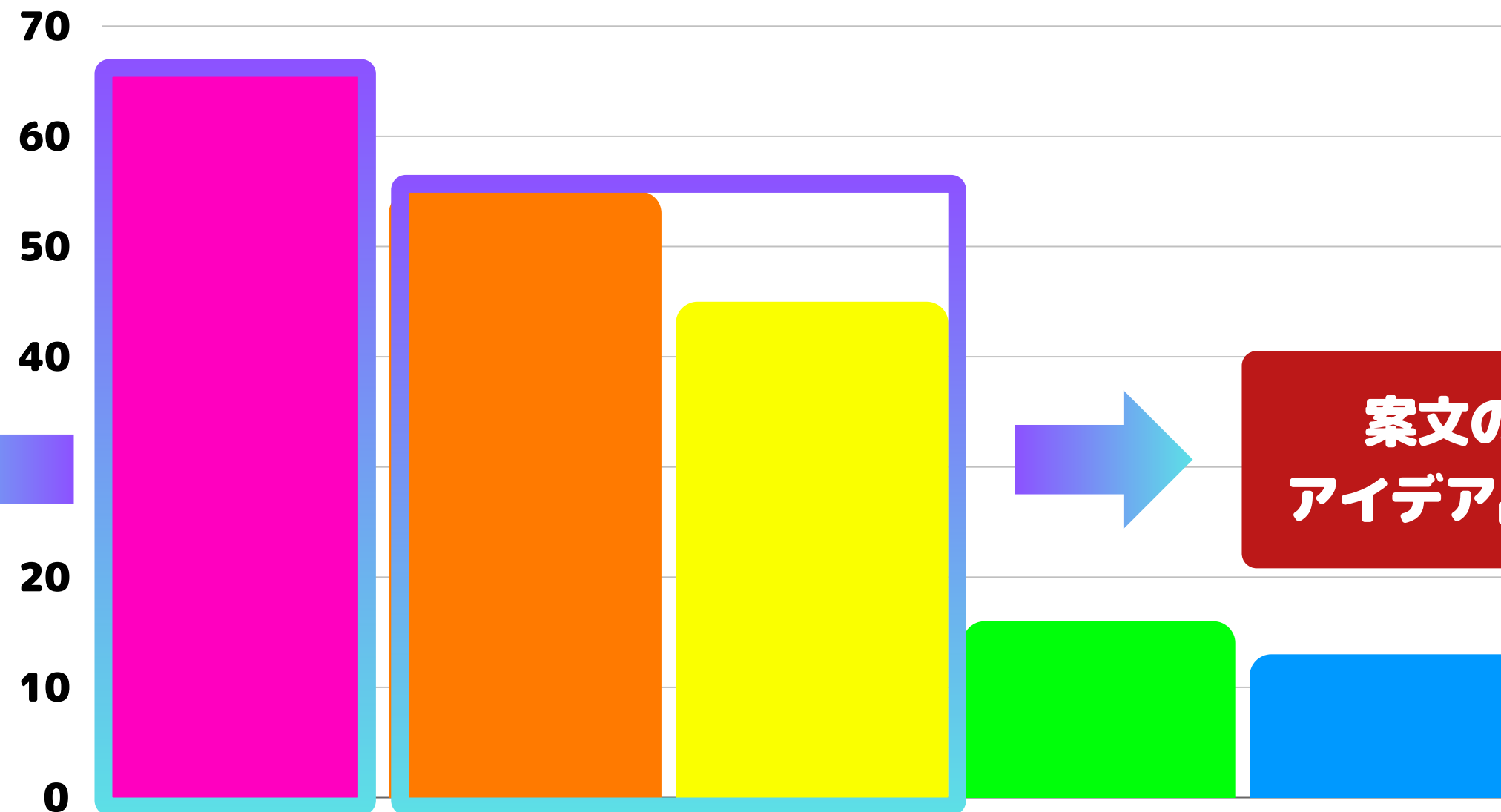
3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントを、何に使った？



- 知りたい情報の検索
- 文章案の作成や要約
- アイデア出し、案出し
- パソコンの操作方法やコード生成（Excel関数など）
- 仕事の進め方の相談



半数以上の職員が
情報検索に活用

案文の作成や
アイデア出しに活用

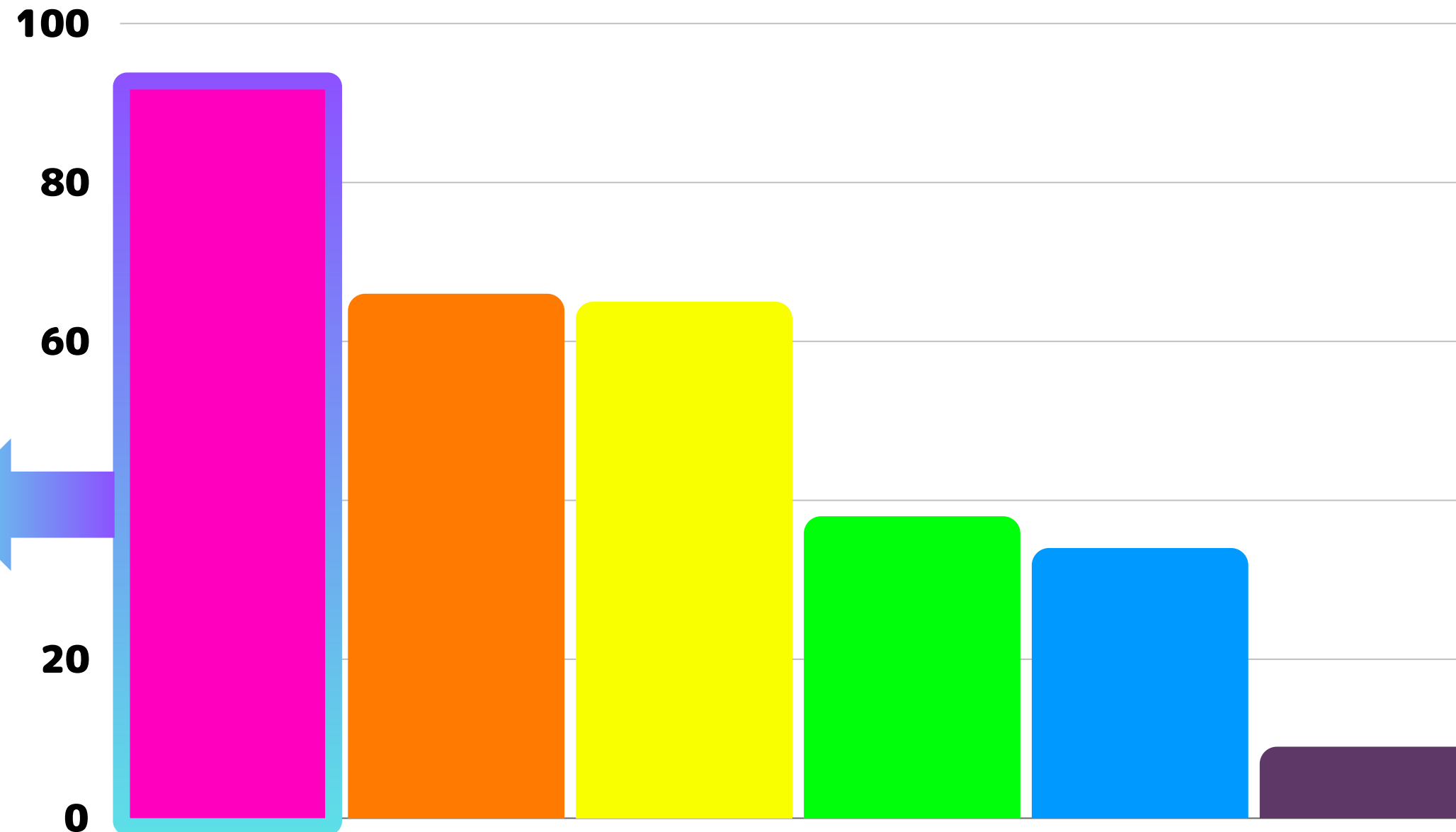
3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントを使う際に、気を付けたことは？



- 虚偽の情報かどうか
- 参照している情報
- 情報の鮮度
- 町田市固有の情報かどうか
- 個人情報の有無
- 他者によるレビュー



90%以上の職員が
誤情報に留意した

3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントの回答速度はどう？



■ 非常に良い ■ 良い ■ どちらともいえない ■ 悪い ■ 非常に悪い



約70%の職員が、回答速度に満足！

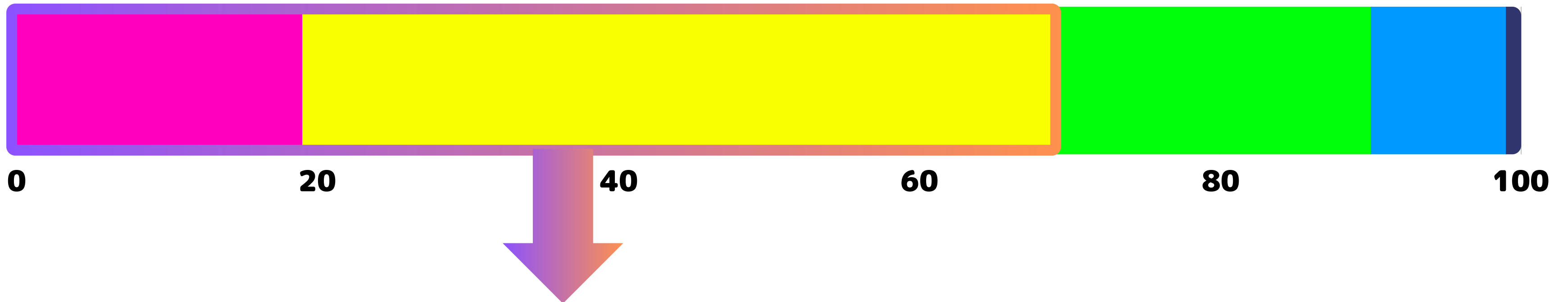
3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントの回答の質はどう？



■ 非常に良い ■ 良い ■ どちらともいえない ■ 悪い ■ 非常に悪い



約70%の職員が、回答の質は良好と回答！

3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントの操作性や利用手順はどう？



■ 非常に簡単 ■ 簡単 ■ どちらともいえない ■ 難しい



約90%の職員が、簡単に使えると思っている！

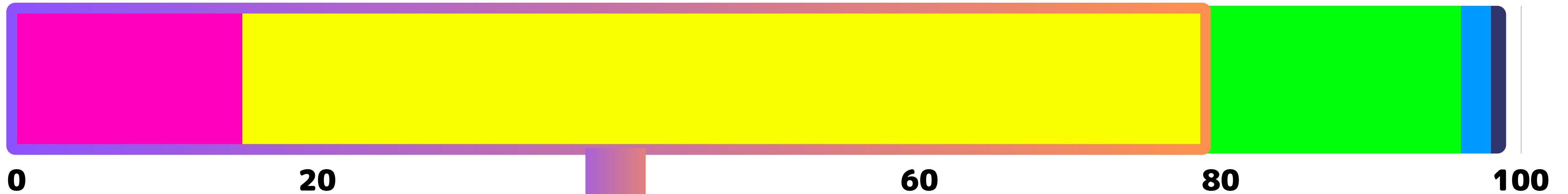
3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントを使って、新たな発見や気づきがあった？



■ 非常にあった ■ あった ■ どちらともいえない ■ ほとんどなかった ■ 全くなかった



約80%の職員が、何らかの発見や気づきを得た！

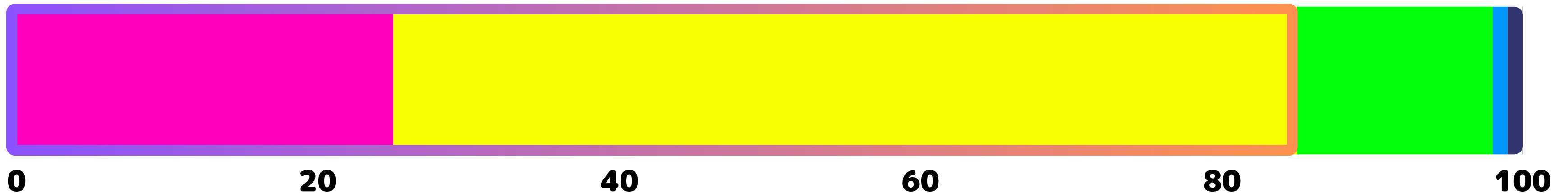
3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントで、仕事の効率は向上すると思う？



■ 非常に思う ■ 思う ■ どちらともいえない ■ 思わない ■ 全く思わない



85%の職員が、仕事の効率が向上すると思っている！

3

試行運用の利用者アンケート結果

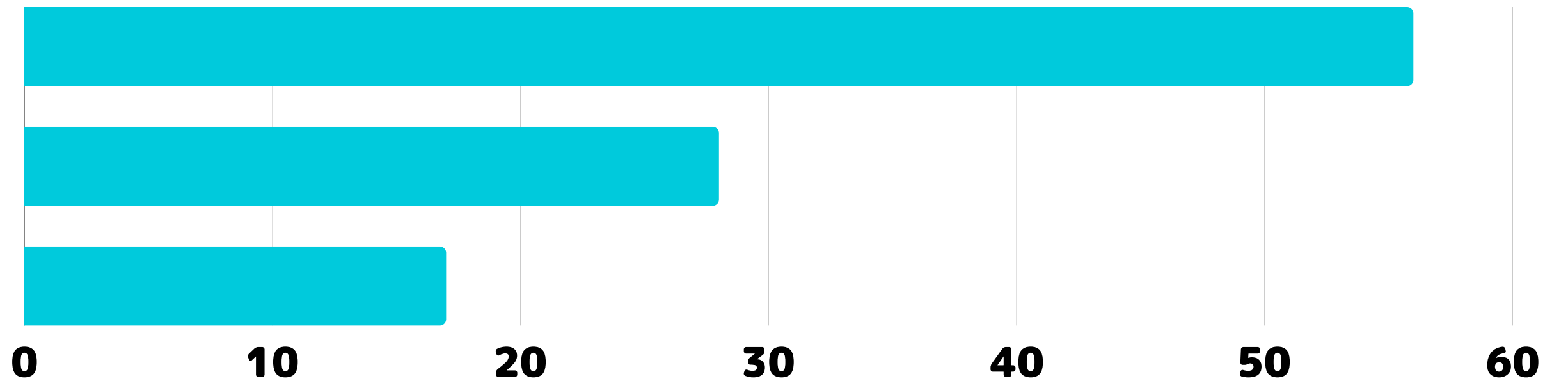
質問：よかった点は？



気づき・アイデア出し

業務効率化

その他



3

試行運用の利用者アンケート結果

よかった点
※代表的なものを掲載

気づき・アイデア出し

- ・あいさつ文案の作成に役立った
- ・ブレストがひとりでもできるようになった
- ・引用元の確認が不要なものには、有用
- ・企画もできるので、はじめの一步に有用
- ・アンケート項目のアイデア出しに有用
- ・会議で行き詰った際に、助言してもらった
- ・文章の肉付けに活用
- ・他言語翻訳の精度が非常に高い
- ・仕事を進めるうえでの課題や注意事項の洗い出しに活用
- ・自分では思い浮かばないアイデアが出た

業務効率化

- ・一般論は比較的正確に回答してくれるため便利
- ・文章の校正に活用
- ・メールや書類の要約に有用
- ・分析の精度と速度は並みの人間以上である
- ・Excel関数の入力に非常に役立った
- ・パソコンの操作方法を調べるのに役立った
- ・きれいな日本語を出力するので、参考になる
- ・業務に必要な情報が即時に入手できるため便利

その他

- ・最新技術に触れ、仕事に対するモチベーションが向上した
- ・チャット形式で依頼できるため、操作が簡単
- ・Teams上から使えるので、すぐに使えて便利
- ・もともとプライベートで使っていたので、すぐに活用できた
- ・対話形式で何度でもやりなおせるので、使い手がある
- ・仕事の進め方を見直すよいキッカケになった
- ・職場内の人間関係など、相談しにくいことが相談できた

3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：困った点や、改善してほしい点は？



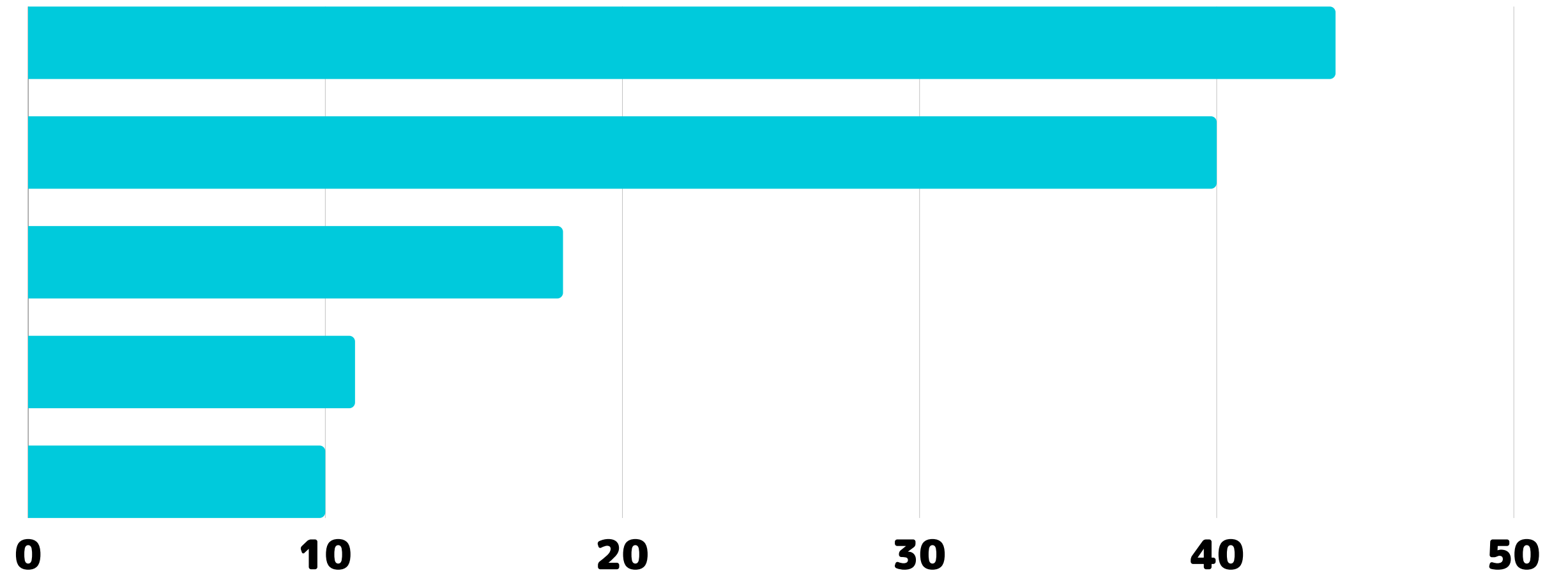
ファクトチェック

機能拡充

データ学習

システム不具合

ガイドライン改版



3

試行運用の利用者アンケート結果

困った点・改善してほしい点
※代表的なものを掲載

ファクトチェック

- ・ 誤情報が生成される場合がある
- ・ 生成された情報が正しいかチェックする手間がかかる
- ・ 正確性を求められる業務には向いていないと感じた
- ・ ファクトチェックする時間がない際は使えないと感じた

システム不具合

- ・ 回答が遅かったり、返ってこないことがある
- ・ 英語で返事が返ってくることもある
- ・ チャットの履歴がさかのぼれないことがある

ガイドライン改版

- ・ うまく回答を引き出すための例文を充実させてほしい
- ・ 業務における活用事例を紹介してほしい
- ・ いつ時点の情報まで保持しているか明示してほしい

機能拡充要望

- ・ URLを参照して要約できると便利
- ・ Bingのように回答時の出典を明示してほしい
- ・ 大量の情報を読めると便利
- ・ 音声データからの文字起こしができると便利
- ・ 画像や映像、ExcelやWordが扱えると便利

データ学習

- ・ 内部資料から回答が生成できれば非常に便利
- ・ 町田市の詳細情報には、うまく答えられない場合が多い
- ・ 専門的な質問には答えられないことがあった

その他

- ・ AIの特性を理解して使えば、困ることはないと感じた

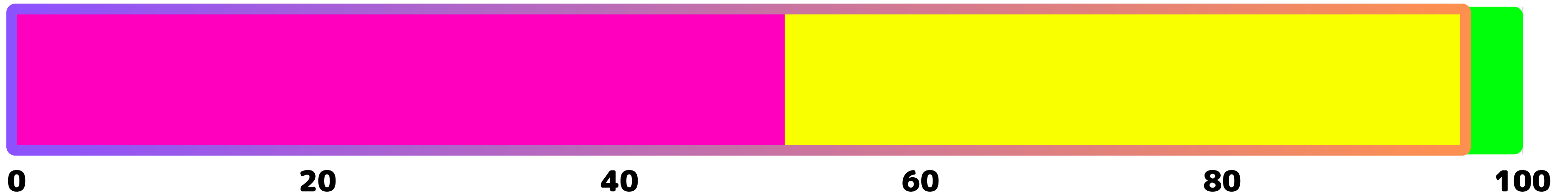
3

試行運用の利用者アンケート結果

質問：AIエージェントを、継続して使いたい？



■ 非常に思う ■ 思う ■ どちらともいえない ■ 思わない ■ 全く思わない



ほぼすべての職員が、継続利用したいと思っている！

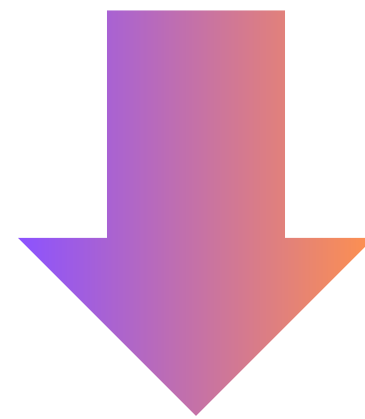
4

今後の展開

試行運用の結果を踏まえ、全職員が利用できるようにします！

アンケートの結果から、業務効率向上の実感や、継続利用の意向も高い状況です。

これらを踏まえて、11月7日（火）開催の町田市デジタル化委員会において、本導入に向けたAI利活用ガイドラインの改定の方向性について、提言をいただきました。



AI利活用ガイドラインを正式版に改定のうえ、全職員利用を開始します