

AI コンシェルジュ導入による窓口案内の効率化

取組のあらまし

取組団体 宮城県塩竈市

取組内容 民間企業との包括連携協定を契機に、庁舎に AI コンシェルジュを導入。市民は、FAQ に基づく AI の対話型案内により迷わず窓口へ到達でき、待ち時間短縮や職員負担軽減が期待される。

推進体制 4名（令和7年度）

その他 本取組は株式会社アイエンターとの包括連携協定に基づく事業として実施。

1 宮城県塩竈市の概要

人口	51,726 人	令和7年1月1日現在（住民基本台帳人口）
職員数	322 人	令和6年4月1日現在（一般行政部門）
総面積	17.38 km ²	令和7年10月1日現在（国土地理院「全国都道府県市区町村別面積調」）

図表 1 宮城県塩竈市の位置図



出所：塩竈市ホームページ

2 取組の背景・目的

宮城県塩竈市は、人口減少や少子高齢化が進むなかで、行政サービスの効率化と市民利便性の向上を同時に実現することを課題としてきた。特に庁舎窓口業務は、市民の暮らしに密接に関わる重要な行政サービスである一方で、複雑化・多様化する行政手続きや問い合わせ対応が職員の業務負担を増大させ、迅速かつ的確な市民対応の阻害要因となっていた。このため、窓口の案内業務を補助し、来庁者の利便性を高める新たな仕組みの導入が求められていた。

こうした状況を踏まえ、塩竈市は2024年8月20日に株式会社アイエンターと「包括連携協定」を締結した。この協定は、DX推進、人材育成、地域活性化などを柱とするものであり、市内におけるデジタル技術活用の加速を目的としている。その具体的な取組のひとつが、県内初となるAIを活用した庁内案内システム「AI コンシェルジュ」の導入である。市はこのシステムを通じて、高齢者を含む幅広い市民が最新技術に親しみながら利便性を享受できる環境を整備するとともに、窓口業務の効率化と職員の負担軽減を目指している。

本取組の背景には、行政サービスの質を維持しながらも限られた人員で業務を遂行する必要性がある。市民からの問い合わせは年々多様化し、特に、「どの窓口に行けばよいのか」といった初期案内に時間を要する事例が多い。AIを活用したコンシェルジュを設置することで、こうした課題に対応し、来庁者の「迷い」を減らすことが期待されている。

3 取組内容

AI コンシェルジュは、令和6年12月3日に塩竈市役所庁舎内に設置された案内システムであり、市のホームページに掲載されている「よくある質問（FAQ）」をもとにAIが学習したデータベースを活用する。利用者は音声入力を通じて質問を行うと、画面に市のゆるキャラをモチーフとしたキャラクターが登場し、対話形式で回答を提示する仕組みである。回答内容は音声だけでなくチャット形式でモニターに表示されるため、高齢者や聴覚障害者を含めた幅広い層に対応できる設計となっている。

また、案内対象は住民票、戸籍、福祉、子育て支援、税関連などの行政手続きや市内の観光情報、簡単な日常会話など多岐にわたる。従来であれば窓口職員が対応していた基本的な案内業務をAIが担うことで、市民は迅速に目的の窓口へたどり着くことができ、職員は専門的な業務に集中できる環境が整う。

図表 2 AI コンシェルジュの活用イメージ（UI）



出所：YouTube（株式会社アイエンター公式チャンネル）「塩竈市 AI コンシェルジュ紹介動画」

4 成果・課題

(1) 本取組の成果

本取組は、導入後の利用状況を分析することにより、一定の成果が確認されている。利用状況全体の約 15%は住民票やマイナンバー関連、保険関係などの市役所内での手続きや場所に関する質問であった。案内窓口の職員が対応できない場合でもスムーズに対応することが可能なため、庁舎内での案内効率が向上し、来庁者の満足度向上につながっていると評価できる。

次に、観光関係に関する効果である。利用状況全体の約 20%は市内のイベントや観光スポットについての質問であった。従来、観光情報などを調べるためには、インターネットやパンフレットなどを利用する必要があったが、直ちに会話形式で回答されることにより、より広く観光情報を伝えることが可能となった。

さらに、市役所に対する市民の親しみやすさの向上も成果として挙げられる。利用状況全体の約 50%はあいさつや日常会話に利用されており、特に保護者とともに来庁した子供たちが利用していることが多々あった。これは、市役所が来庁する市民にとって、より親しみやすくなったと評価することができる。

(2) 今後の課題

一方で、課題も明らかになっている。利用状況を分析すると、十分に回答できていないケースが一定程度見られた。また、専門的な手続きに関する質問では、最終的に職員への引き

継ぎが必要となるケースが一定数確認されており、AI と職員との役割分担をさらに明確化する必要がある。

加えて、維持管理に関する懸念も課題として残っている。AI の学習内容は制度改正や FAQ の更新に応じて随時アップデートが必要であり、そのための体制整備をいかに持続可能な形で行うかが今後の検討課題である。

関連・参考資料

塩竈市公式ホームページ「株式会社アイエンターとの包括連携協定を締結しました」

<https://www.city.shiogama.miyagi.jp/soshiki/6/48407.html>

株式会社アイエンター「宮城県塩竈市様 | AI コンシェルジュ導入事例」

<https://www.i-enter.co.jp/works/shiogama-ai-concierge/>

YouTube（株式会社アイエンター公式チャンネル）「塩竈市 AI コンシェルジュ紹介動画」

<https://www.youtube.com/watch?v=0yqVlfk52Xc&t=6s>