

自治体初！！

市ホームページでの AIサイト内検索ボット内製化

～ AIエージェントの活用で超簡単に市民
と職員のエフォートレス化を達成 ～

<行政サービス部門>

府中市 政策経営部 情報戦略課
秘書広報課



DXとかAI活用とかって、難しくないですか？

背景・課題

ドンドン進めたい！



情報部門



DX? AI?



理事者・業務主管課

収穫まで時間がかかる



+

費用がかさむ



実績が出せない・進まない

=

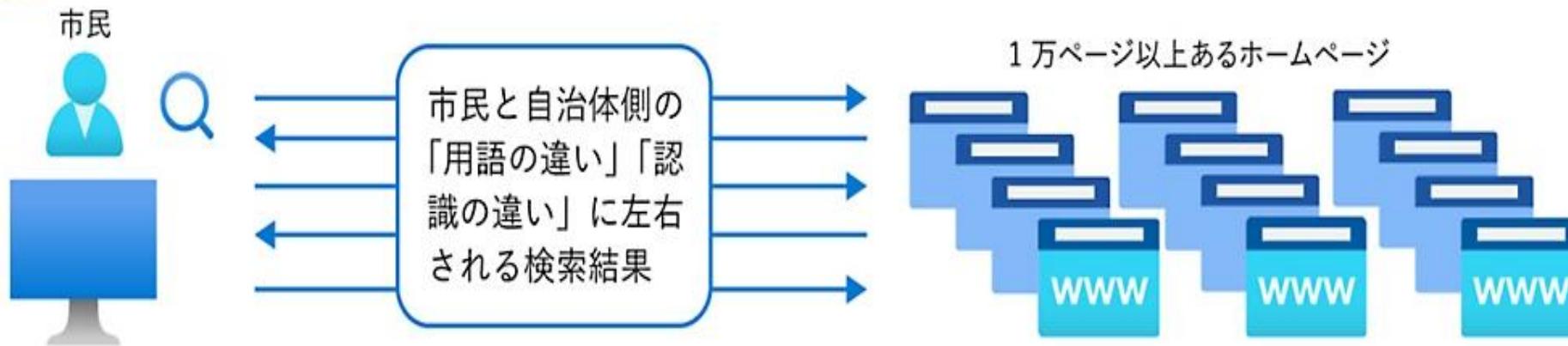


簡単に・早く・安く、成果を収穫したいですよね？

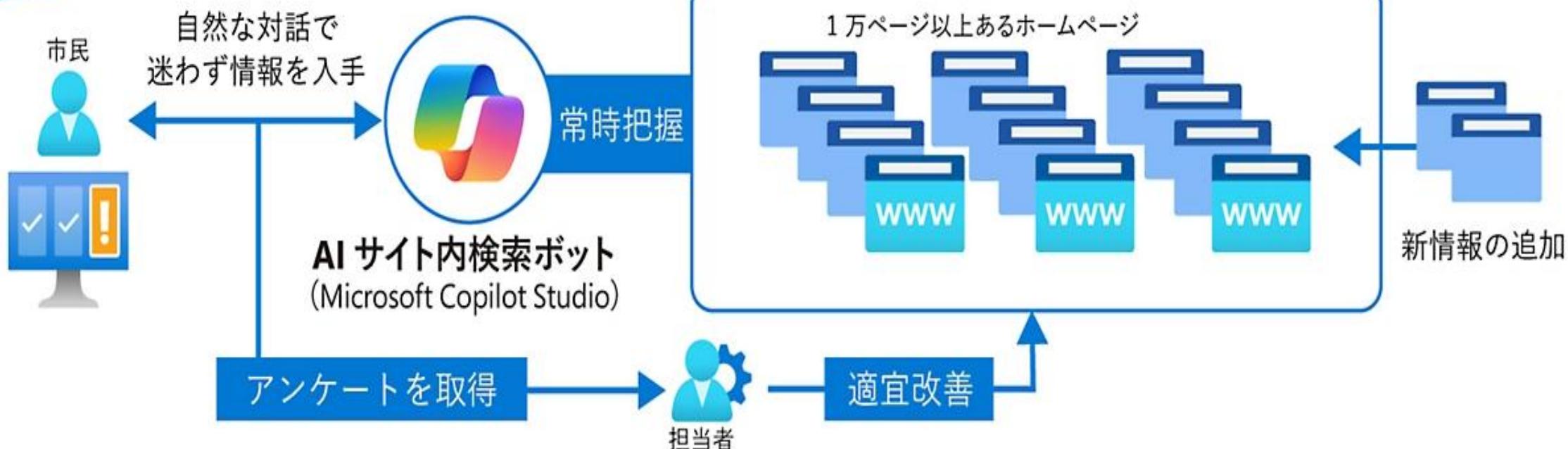
取組内容

今まで

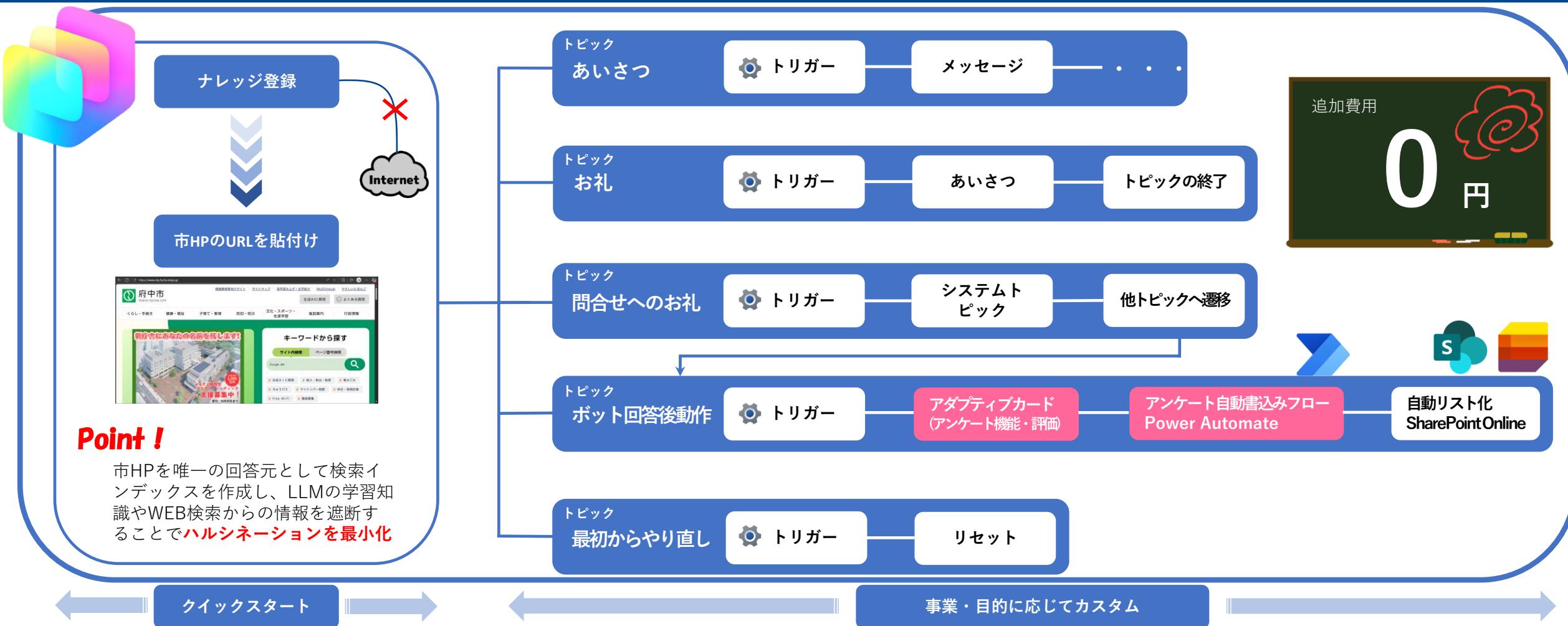
府中市 AI サイト内検索ボット活用イメージ



これから



仕組み・特徴・工夫・苦労・課題



<工夫・苦労した点>

- ナレッジをHPのURLのみとした点（メンテナンス性を重視）
- アンケートと評価機能を実装し、HPの改善につなげるサイクルを意識
- アンケートをPower Automateを使ってSharePointに自動リスト化
- 生成AIを市民利用することへの庁内理解（全庁でのテスト期間で解消）

<課題>

- 回答ソースがHPの情報という前提を伝えきれていないことが原因の不満
- UIや会話の遷移に改善の余地あり
- 予算化した事業ではないので、HP上に目立つような配置が出来ていない

効果・成果

利用実績：利用者数

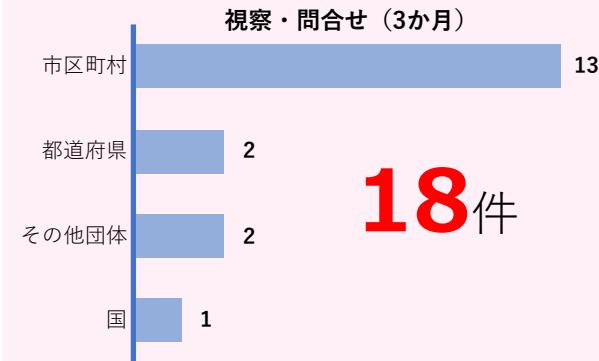
Google検索 月5,000件（最大）

関連ワードを拾うため情報量が多く、
目的にたどり着くのが大変

AI検索ボット

Google検索の約5分の1にあたる
月1,000件の利用実績。スピーディーかつ楽々に目的の情報をGET！

市のPR効果：大きな反響



みんな、こういうのを待ってたんだ！を実感

利用実績：アンケート

AIの要約力

HPを見ただけでは分からないことを知ることが出来た

質問者の意に沿う感じ

が嬉しかった → 人より高ホスピ？？(✿ ’▽‘✿)

利用者からの評価

もっとPRしてもいいのでは？
システムの作り方を教えてほしい

役人のような誤魔化しや話のすり替えがなく正面から返事をくれる

→ 複雑な気持ち。。:o.(°▽°)·o:.

HPの改善：AIフレンドリーの視点

- 曖昧な表現を是正
→ 「オンライン申請は不可」など
- 不要な過去データの削除
→ 歴年データに意味があるもの以外は削除
- 転入は引越しなど
→ 行政用語の見直しを検討する

生成AIに優しいことは**人にも優しい**ということ

エージェント作成実演

https://copilotstudio.microsoft.com/environments/Default-00cc0fb5-8ae0-49f0-9a42-d8332891daae/bots

Copilot Studio 環境 府中市役所 (default) ホーム フォルダ 作成 エージェント 検索

エージェント

✓ 'Agent' は削除されています

+ 新しいエージェント エージェントのインポート エージェントの検索

名前	タイプ	最終変更日	最終公開日	所有者	保護の状態
ふくろう	エージェント	Microsoft Copilot Stu...	1年前		保護済み
府中市情報検索ボット	エージェント	Microsoft Copilot Stu...	4か月前		保護済み
Copilot for Microsoft 365	Microsoft		なし	--	--

今後の展望・検討課題

- ・業務別エージェントの量産

→この仕組をそのまま流用して業務ごとのお助けエージェントを内製で量産

- ・生成AIの市民活用

→これまで業務改善としての活用が主であった生成AIを、市民が利便性を享受できる施策を検討

- ・成功事例のPR活動

→引き続き、あらゆる媒体で成功を共有していきたい

DXAwardのチカラで全国に成功の種を届けたい！

