

# ～みなと新技術チャレンジ 第1弾～

## 港区公式LINEアカウントに生成AIチャットボットを導入

令和6年4月23日  
区長記者発表

## みなと新技術チャレンジ とは

区民サービスの向上に向け、区が民間事業者と連携・協力しながら、新技術を積極的に試用・検証する取組

### 第1弾 港区LINE公式アカウントに生成AIチャットボットを導入

港区 × 株式会社Bot Express

令和5年8月に  
連携協力協定を締結！

#### 現在

区では令和2年度から、公式ホームページ等において、AIチャットボット形式による問い合わせ対応を実施中

あらかじめ用意された定型的な内容を返すため、目的の回答を得るまでに時間がかかる場合がある



#### 導入後

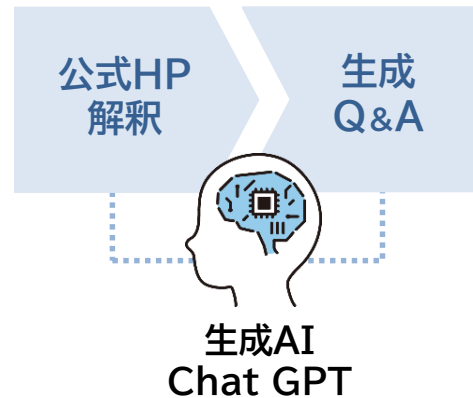
今回導入する生成AIチャットボットでは、問合せの内容をAIが分析し、その趣旨に合わせた自然な生成文で回答

迅速に目的の回答を得られるとともに、チャットボット上でのより自然なコミュニケーションが可能に！



## 新技術の概要

- 港区公式ホームページ内の公開中の全ページ（約22,500ページ）を生成AIを利用して要約
- 要約精度の検証を行い、一問一答形式のQ&A（約8,000件）を生成
- ホームページが更新された場合は内容を自動判別し、差分を順次反映



## 新技術の具体的な活用

- 港区LINE公式アカウントに生成AI技術を導入
- 区民がLINEで質問を投げかけると、生成AIが学習した内容から生成文を作成
- 独自のキャラクター「みなとクマ」がやさしく回答

令和6年4月から試行的に開始し、利用者アンケートによる効果検証を経て、令和6年9月に本格導入予定

港区のこと、  
お勉強中の「みなとクマ」が  
がんばって答えるクマ！



みなとクマ

## 利用方法



港区LINE公式アカウント  
メニュー「チャットで質問」



生成AIを活用した  
FAQチャットボット



利用上の注意を確認したあと  
カテゴリを選択して質問を入力

24時間いつでも  
気軽に問合せが  
可能！



- 利用者の質問の傾向を定期的に分析し、Q&Aの内容を修正
- 「死」や「悲」など、ネガティブな文言の投稿があった場合はその文脈を解釈して特定のメッセージを表示し、適切な相談窓口を紹介