

市民向け対話型 AI 検索サービス 「AI コンシェルジュ」のサービス開始(2026年3月6日)

1 要旨

- ・静岡市は、市民の皆さまが普段の言葉で質問するだけで、市公式ウェブサイトの中から必要な情報を探して案内する対話型 AI 検索サービス「AI コンシェルジュ」の提供を、本日 3 月 6 日 13 時から開始します。対話型 AI 検索サービスの導入は、政令指定都市初となります。
- ・電話で問い合わせをしなくても、市公式ウェブサイトからいつでもすぐに情報を得ることができます。ぜひ、ご利用ください。

2 導入の背景

- ・静岡市では、行政の制度や手続きに関する最新の情報を、市公式ウェブサイトで提供しています。
- ・しかし、市民の皆さまからは「市公式ウェブサイトで情報を探すのに時間がかかった」といった声や、「市公式ウェブサイトで探したけれど分からなかったから教えて欲しい」といったコールセンターへの電話もいただいていた。
- ・市ではウェブページを分かりやすくするよう努めていますが、“探しにくさ”を補う仕組みを、生成 AI を使って構築できないか検討してきました。

3 AI コンシェルジュの概要

- ・AI コンシェルジュは、生成 AI を活用した対話型の情報検索サービスです。
- ・個人の「住民票がほしい」「〇〇の手続きが分からない」といった漠然とした質問にも、AI が必要に応じて何度も聞き返し(対話)を行い、質問の意図を絞りこみ特定しながら、必要としている情報を案内します。

4 利用方法

- ・AI コンシェルジュは、市公式ウェブサイトの各ページの右下に表示される案内用のボタンから利用できます。また、静岡市 LINE 公式アカウントからも利用できます。
- ・市公式ウェブサイトですべての言語にも対応しています。

5 市民の皆さまや職員にとっての利点

①市民の皆さまのメリット

- ・24 時間 365 日、時間や場所を問わず、電話で問い合わせしなくても、必要な情報を得ることができます。
- ・職員の電話対応が減り、市民の皆さまへのより丁寧な相談対応や取組の改善などに時間を使うことで、市民サービスの向上が図られます。

②データの蓄積と活用

- ・利用者の皆さまがどういった質問をして、それに対してどういった回答を行った

のか、さらにその満足度などの利用状況データを蓄積します。

(個人情報は蓄積できない仕組みです。)

- ・その蓄積したデータを分析することで、情報源である市公式ウェブサイトの各ページの内容の分かりやすさの向上や AI コンシェルジュの案内精度の向上につなげます。

市民の皆さまにとって分かりやすく、安心して利用できるサービスを目指して取り組みを進めていきます。

担当:総務局 市長公室 広報課(054-221-1353)

静岡市AIコンシェルジュイメージ図 ～母親の住民票を代理で取得する場合～

×これまでの市公式ウェブサイトの検索方法では、
自分一人ではほしい情報を探さなければなりませんでした。

【これまでの検索方法】

方法1:トップページの「検索メニュー」からキーワード検索



検索結果として、そのキーワードに関する多くの情報(ページ)が表示されてしまう

その中から、一つひとつほしい情報を探さなくてはならない

方法2:トップページの分野(例「暮らし・手続き」)などからほしい情報が載っているページが見つかるまでたどっていかなければならない

○AIが必要な情報が見つかるまでお手伝いします。

【新たな検索サービス「静岡市AIコンシェルジュ」】

- ・「住民票がほしい」「○○の手続きが分からない」といったあいまいな質問でも、
- ・AIが必要に応じて何度も聞き返し
質問の意図を絞りこみながら必要としている情報まで案内



AIコンシェルジュの利用窓口

市公式LINEアカウント



市公式ウェブサイト

