

日本管財が世田谷区役所新庁舎1期棟において 総合案内にAIインフォメーションシステムを導入 ～庁舎内のDX推進とサービス品質向上に向けた取り組み～

日本管財株式会社が、世田谷区役所本庁舎等総合管理業務委託の一部として、世田谷区役所内にAIインフォメーションシステムを導入し、本稼働を開始しましたので、お知らせいたします。



東京都世田谷区では、この春、新庁舎1期棟と大規模なリノベーションを施した区民会館が完成しました。世田谷区役所1期棟は2024（令和6）年3月29日に竣工し、4月から5月中旬にかけて、区議会や災害対策本部を含めた旧庁舎からの部署移転を行い、順次開庁しています。また、9月からは区民会館がリニューアルオープンしています。今後も2期工事、3期工事と続き、2029（令和11）年度に完全竣工を予定しています。

日本管財株式会社は、世田谷区役所において、2022（令和4）年に実施された「世田谷区本庁舎等総合管理業務委託に係る公募型プロポーザル」を経て、1期棟の竣工日から建物管理を行っています。

今回導入したAIインフォメーションシステムは、区民の皆さまの来庁目的やニーズ等を把握し、的確なインフォメーションサービスや品質向上、配置する総合案内従事者の業務負担軽減などを目的としています。



日本管財株式会社は、PFI事業や指定管理者制度、包括施設管理等のPPP（官民連携）事業に取り組んでおり、東京都内では今年3件の新庁舎の管理を開始しています。

■ AIインフォメーションシステムについて

2024（令和6）年10月1日（火）より、世田谷区役所新庁舎東棟1階総合案内カウンターに、AIインフォメーションシステムを1台導入しました。

庁舎にはさまざまな方々が来庁するため、AIインフォメーションシステムの利用を主に来庁者向けとしており、担当課・担当窓口などの施設案内を行います。またシステム内で来庁者からの質問を蓄積していくことで、来庁者のニーズを把握・分析し、来庁者に向けたサービス品質の向上や、区役所内でのDXの推進などを目指しています。

AIインフォメーションシステムの機能・特徴など

- ① マイクに話し掛けることで、目的の担当課・担当窓口等を画面表示で案内
- ② 日本語・英語の多言語案内
- ③ インターネットにつながるため、区のホームページなどを引用した回答、地図の表示が可能
- ④ 出力端末としてタッチパネル式のタブレットを用いており、地図の拡大や追加検索等が可能
- ⑤ 来庁者とAIがやりとりした内容・情報を蓄積

■ 会社概要

社名 : 日本管財株式会社
所在地 : 東京都中央区日本橋2丁目1番10号
設立 : 1965年10月27日
代表者 : 代表取締役社長 福田 慎太郎
資本金 : 3,000百万円
事業内容 : 建物総合管理業
URL : <https://www.nkanzai.co.jp/>