

自治体の業務での生成AI 活用！その3

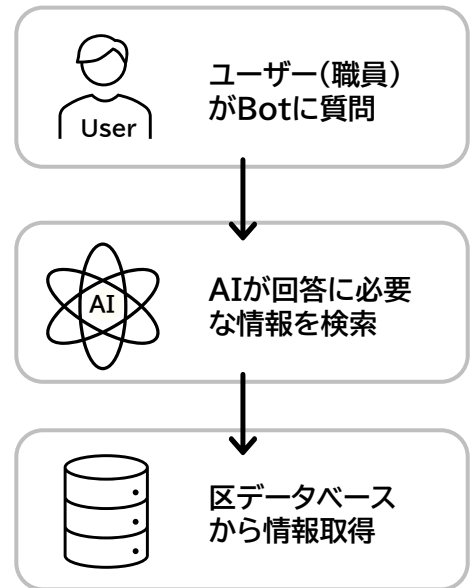
世田谷区では、生成AIを組み込んだワークフローを作成し、様々な業務に活用しています。生成AI基盤上のローコードツールなら、他サービスやAIモデルと柔軟に連携できます。今回は、RAG (Retrieval-Augmented Generation) と呼ばれる技術の活用事例をご紹介します。

Q RAG とは？ ▶▶ 組織内部の情報を検索・参照しながら回答を生成する仕組み

生成AI が、もともと学習している一般的な情報に加え、組織内部の情報を検索・参照しながら回答を生成する仕組みです。これにより、より文脈に沿った、正確な回答が可能になります。

区の業務におけるRAG の必要性

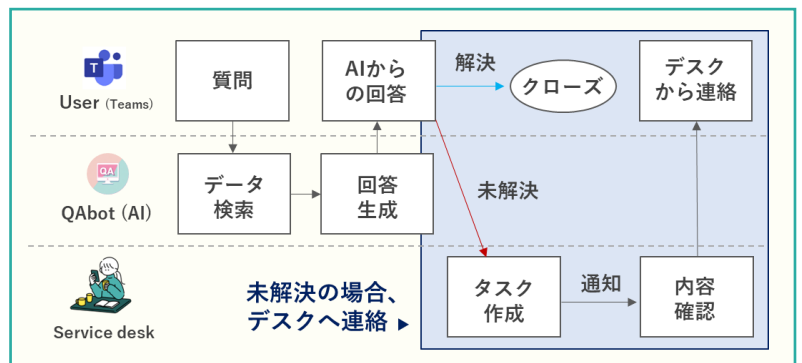
生成AI を業務で効果的に活用するためには、一般的な知識だけでなく、**世田谷区やその業務に関する情報を参照できることが重要**です。区では、PDF やWord ファイルなど、様々な形式で業務に必要な情報を保有しています。区のAI 基盤では、これらのファイルを指定の場所に保存することで、AI が検索・参照できるように処理を行う仕組みを整えています。この仕組みにより、区の業務知識を持った生成AIを活用でき、さらなる業務効率化が期待されています。なお、参照する文書の内容や量によっては回答精度が低下することもあるため、RAG の構築にあたっては、**DX 推進担当課と利用部署が連携して設計・調整**を行っています。



Point! 職員が自ら開発！さらなる活用へ

お問い合わせにおける区内の課題

電話による問合せが多く、電話は即時性がある一方で、**対応者と問合せ者の時間を同時に必要とし、対応履歴や件数などの情報が蓄積しづらい**



RAG を活用した課題の改善

ICT 関連の問合せ対応チャットボットを構築、導入

問合せへ回答する機能に加え、未解決の問合せを、タスク管理アプリと連携して記録・管理する機能も備えています。これにより、電話対応では難しかったデータの蓄積や業務の見える化、分析が可能となり、潜在的な課題の改善に。