

市区町村名	青森県三沢市	担当部署	政策部 政策調整課
		電話番号	0176-53-5111 (内 532)

1 取組事例名

- ・M I S A W A式移住相談事業

2 取組期間

- ・令和2年度～

3 取組概要

- ・電話やメールにより行っていた希望者との移住相談を、A IがL I N Eで自動回答している。
- ・「仕事」、「子育て」といったキーワードに対して、A Iがデータベースから、自動判別して返答する。
- ・システム開発と移住促進マスコットキャラクターデザインは、それぞれ三沢市出身のUターン起業者が担当している。

4 背景・目的

- ・ホームページや首都圏での相談会などで移住情報を発信していたが、コロナ禍の影響で首都圏からの移住者獲得を目的とした相談会・イベントの実施は難しくなった。
- ・相談会・イベント来場者を移住者として獲得できたケースは稀だったため、新たな取組を検討していた。
- ・多くの方が利用しているL I N Eを活用することで、移住相談に対するハードルを下げる。
- ・希望者の「ちょっと、聞きたい」を即時にやわらかい言葉で自動回答することで、距離を縮め、関係人口として取り込み、段階的に移住に繋げたい。

5 取組の具体的内容

- ・相談会や市役所に行くほどではないが、「ちょっと聞いてみたい」という人をカバー
- ・幅広い年齢層に広く普及しているL I N Eを活用
- ・質問にはデータベースを基に、「子育て」「仕事」「気候」などのキーワードを判別し、A Iが返答。
- ・L I N Eでのやりとりはデータベースに保存され、A Iの知識として蓄積されていく。
- ・自動回答できなかった質問には、市職員が手動で回答し、データベースに保存・更新することで、次回以降はA Iが回答するようになる。
- ・L I N Eアカウント、A I - b o tの管理といった専門的な部分のサポートは前述のUターン起業者が行っている。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・ AIによる自動回答とすることで移住相談に24時間対応可能
- ・ 自動回答できない場合、ユーザーに待ってほしい旨のメッセージと画像を送信して、市職員に未回答であることがメールで通知される。
- ・ システム開発から運営まですべて三沢市出身者が起業した市内の企業で行っている。

7 取組の効果・費用

- ・ 質問数: 370件、登録者数: 139（R5.5.19現在）
- ・ ランニングコスト 264,000円/年
システム利用料（11,000円/月×12） + 運用サポート（11,000円/月×12）
- ・ LINEをきっかけに実際に移住相談イベントへ参加する登録者が見受けられた。
- ・ 夜間や休日など閉庁時間に質問を受けることが多い。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・ AI学習のための想定問答作成
- ・ 公的機関としてのLINE運用の在り方
- ・ 「移住相談」に係る質問は多岐にわたり、想定問答作成に多くの時間と労力を費やした。
- ・ AIの判別基準を予測することは非常に難しく、同じ意味の言葉でも表現が異なると自動回答にずれが生じることがある。

9 今後の予定・構想

蓄積されたデータベースを活用し、当市移住希望者のニーズを踏まえた政策立案を行っていきたい。

10 他団体へのアドバイス

「餅は餅屋」

11 取組について記載したホームページ

「LINEを活用した企業のDXを成功に導く、LINE DX Program with AWSの最新事例2021」

<https://www.linebiz.com/jp/column/service-information/20210630/>

「移住×LINE 広がる移住の輪」

<https://heptagon.co.jp/>三沢市役所/