

News Release

NTT 西日本



西日本電信電話株式会社

(報道発表資料)

2025年3月3日

滋賀県

西日本電信電話株式会社 滋賀支店

NTT ビジネスソリューションズ株式会社

エヌ・ティ・ティ・スマートコネクト株式会社

滋賀県において NTT 西日本グループによる「生成 AI 導入コンサルティング及び活用検証」 を実施し、業務効率化を実現

～ワークフロー機能や RPA との組合せにより自動化領域を拡大～

滋賀県（知事：三日月大造）、西日本電信電話株式会社（滋賀支店長：若林宣公、以下 NTT 西日本）及び NTT 西日本グループ（NTT ビジネスソリューションズ株式会社、エヌ・ティ・ティ・スマートコネクト株式会社）は、2024 年度に「生成 AI 活用コンサルティング及び検証業務（以下、本業務という）」において、生成 AI の活用検証を行いました。

県職員の業務実態を踏まえ、生成 AI 活用時の業務プロセス再設計(BPR)を行い、生成 AI の回答精度向上などの対応を行うことで、利用しやすかつ効率的な業務フローの策定に取り組みました。

1. 背景・目的

昨今、ChatGPTをはじめとした生成 AI の発展はめざましく、様々な企業や自治体で検証/導入が進められています。滋賀県においても、デジタルツール全庁展開による業務改革をめざし、2023 年度から生成 AI の活用方針の策定や、生成 AI（LoGoAI アシスタント）の試行導入など実施しました。LoGoAI アシスタントの試行導入では 620 名の職員が利用し、アンケートの結果からスキル不足や適切な利用方法が分からないことが課題として挙げられました。

そこで、次のステップとして、生成 AI の特性を理解し、適切かつ効率的な活用ができるようにするため、以下の①、②を目的として本業務を実施しました。

<目的>

- ①生成 AI が得意/苦手とする分野の理解や効果的な使い方ができる実践スキルの育成
- ②実現性の高い生成 AI 活用時の業務プロセス再設計・運用手法(精度向上手法等)の明確化

2. 本業務の概要

本業務は目的①の実践スキルを育成するため、座学の研修に加え、ハンズオン研修やワークショップなど、段階的にスキルアップできるようさまざまな育成コンテンツを実施しました。そして、目的②の達成に向け、以下4つの事項を実施しました。

<目的②の達成に向けた業務実施概要>

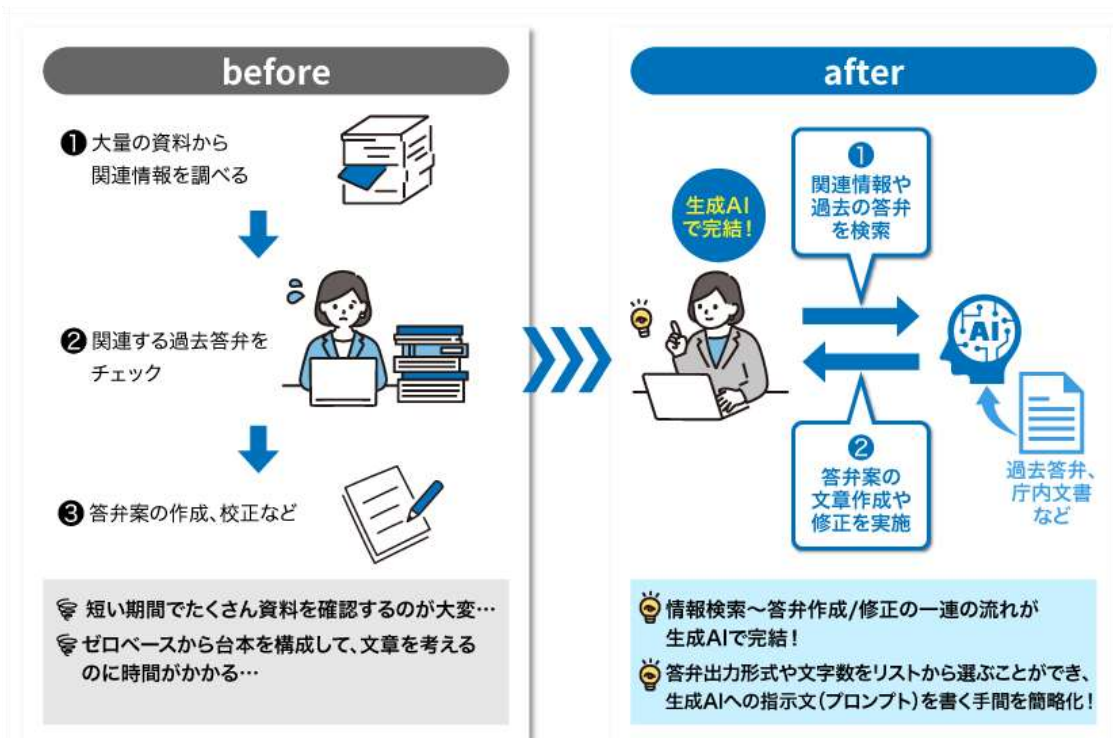
1. 業務実態把握のための現状分析、課題整理
2. 生成 AI 活用時の業務プロセス再設計、生成 AI の精度面や機能面の要件定義
3. 上記 2 点が機能するかテスト、精度向上のためのチューニング対応
4. テスト結果を踏まえて、職員目線で実現性が高い業務フローと運用手法の策定

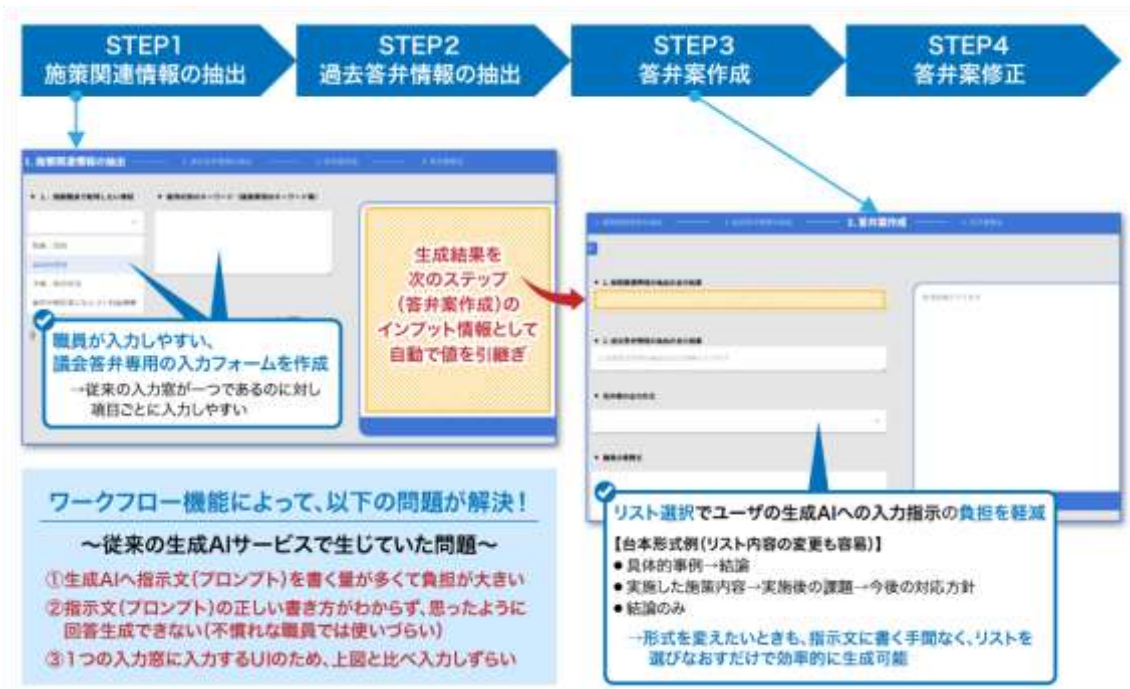
3. 事例の紹介

本業務における具体的な事例を2つ紹介いたします。

<事例① 議会答弁事務：答弁案の作成にかかる時間が6割減に>

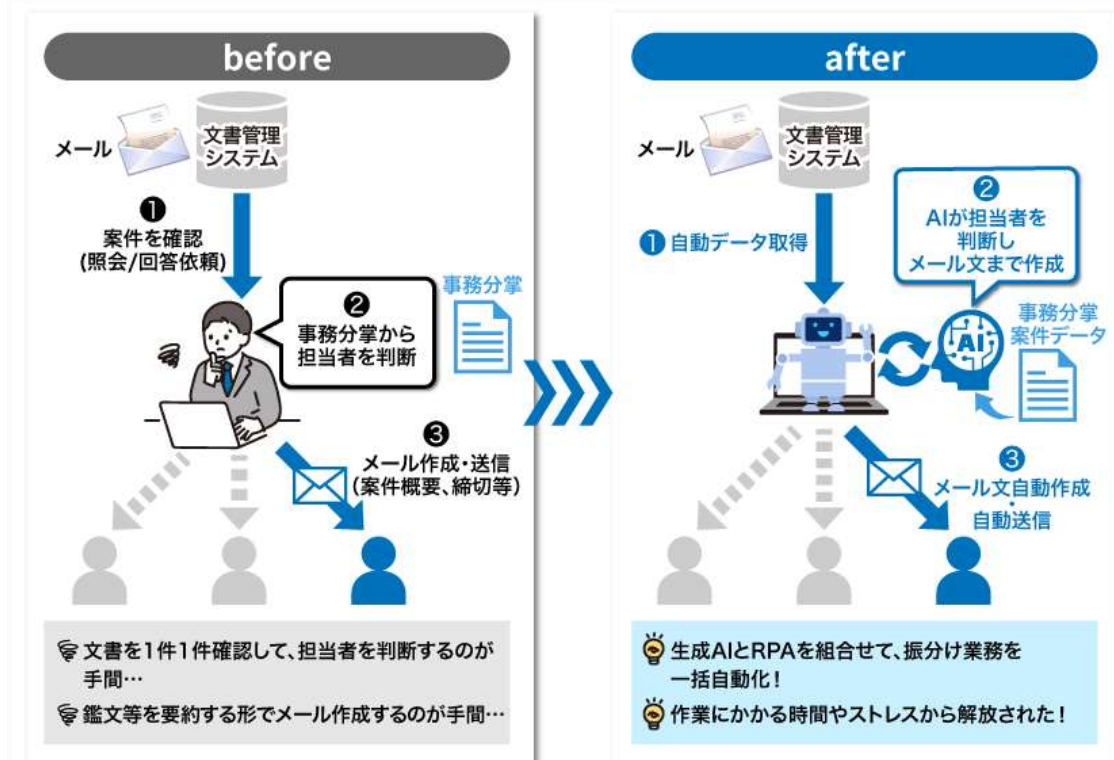
✓ 情報検索から答弁案作成/修正までの各ステップの作業を生成 AI-ワークフロー機能で完結





＜事例② 案件振分け事務：RPAと生成AIの組合せにより、一気通貫で自動化＞

✓ 生成AIとRPAをつなぎ合わせ、案件確認・担当者判断・メール文作成/送信までをすべて自動化



4. 今後の展開

本業務での BPR 及び生成 AI 活用検証を通して、上記の有用な先行事例を作り上げることができました。また、実運用の観点で、精度向上の対応（データの前処理等）を行うことの重要性も認識できました。生成 AI 利用時の業務フロー/運用フローを活用しながら、2025 年度以降は生成 AI の活用組織及び活用業務を広げ、更なる業務改革が進められるよう連携して業務を進めていきます。

5. 本件に関するお問い合わせ先、各者の役割

- 滋賀県 総合企画部 DX 推進課 県庁 DX 推進係

役割：検証対象課との調整、検証結果の評価

TEL：077-528-3292、3388

受付時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝・年末年始（12/29～1/3）を除く）

- 西日本電信電話株式会社 滋賀支店

役割：BPR、改善案策定等のコンサルティング、生成 AI の環境構築や精度向上対応の技術的支援、職員研修

TEL：077-527-7498

受付時間：平日 9:00～17:00（土・日・祝・年末年始（12/29～1/3）を除く）

- NTT ビジネスソリューションズ株式会社 滋賀ビジネス営業部

役割：業務の全体統括

E-mail：shiga-ai-consulting@west.ntt.co.jp

- エヌ・ティ・ティ・スマートコネクト株式会社

役割：生成 AI サービスの提供、ワークフローの機能開発

E-mail：smartgai_info@nttsmc.com

受付時間：平日 9:30～18:00（土・日・祝・年末年始（12/29～1/3）を除く）

※お問い合わせの際は電話番号、メールアドレスをお確かめの上、お間違いのないようお願いいたします。

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。

審査 24-S1410