

問い合わせ対応の負荷を「庁内ツール」で減らす

課題は3つ

- 1 探せない**
要綱・マニュアルから答えに辿り着けない
- 2 人次第**
初期対応の聞き取りがバラつき、たらい回しに
- 3 確認電話**
照会のたび「見てくれましたか？」の連絡

 **セキュリティ原則はひとつ**

個人情報はAIに入れない

この線引きで三層分離・LGWANの枠内で完結

解決の4本柱 — 職員が使う庁内ツールとして設計



A 庁内ナレッジRAG

要綱・マニュアルに自然文で質問すると、根拠の該当箇所付きで回答。新任でも一次回答できる。

ツール：コモンズAI（LGWAN対応／RAG・課別権限）



B 庁内ヘルプデスクボット

旅費・伝票・システム操作など管理部門への定型内線を自動回答。未回答ログがマニュアル未整備箇所のリストになる。

ツール：Aと同一基盤＋グループウェア



C 初期対応・引き継ぎ支援

聞き取りチェックリストの自動生成と対応メモのAI整形で、聞き取り品質の属人化を解消。

記録はLGWAN-ASP側、AIには要点のみ



D 照会ステータス可視化

メール添付Excelの照会をフォーム化し、回答状況を一覧表示。「見てくれましたか？」を仕組みで消す。

AI不要・LGWAN内完結 — 最速・最安で効く

 **明日から
やること**

- ① 照会可視化（D）に着手 — AI不要で即日始められる
- ② コモンズAIのRAG機能・契約プランを確認 — 追加コストゼロの可能性