

第2回岸和田市スマートシティ協議会 ～ データ連携・利活用WG ～

2026.1.26

株式会社アグレックス

市役所の課題



電話問い合わせが**過度に集中**



通常業務との並行対応で
職員の業務が逼迫

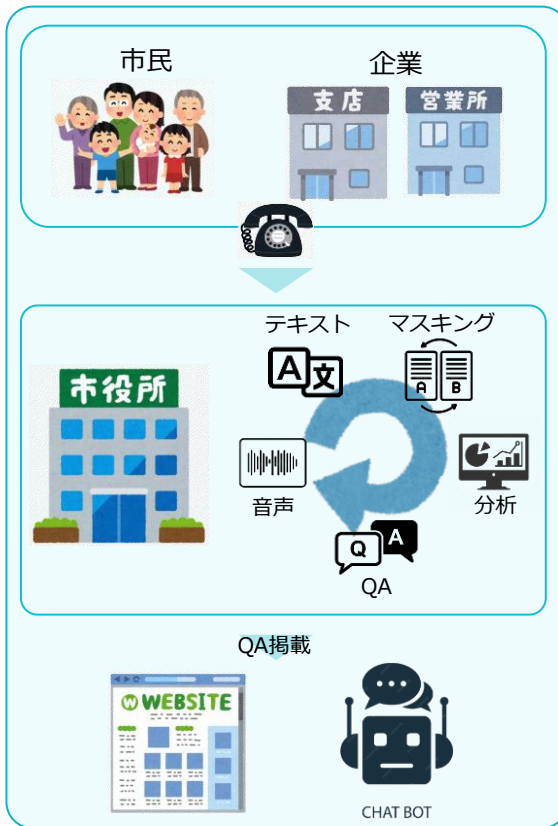


市民のニーズが**把握できない**

市民の現状



電話を掛けないと知りたい
情報が得られない



目指す姿



問い合わせを**体系的に把握**・
FAQやチャットボットに反映



市民が「電話しなくても
答えにたどり着ける」状態



職員の**負担が軽減**されている

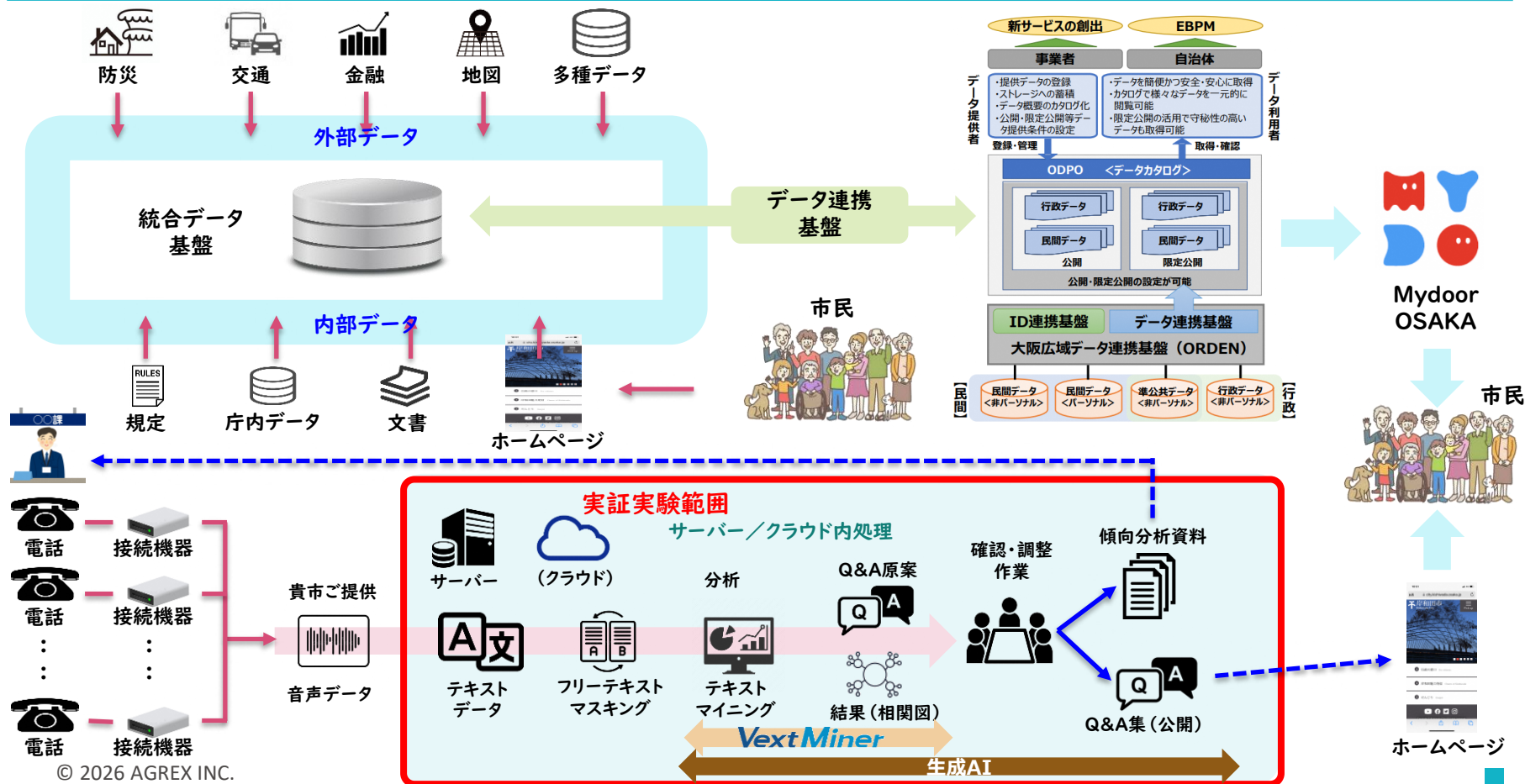


データに基づく政策立案が
進んでいる状態



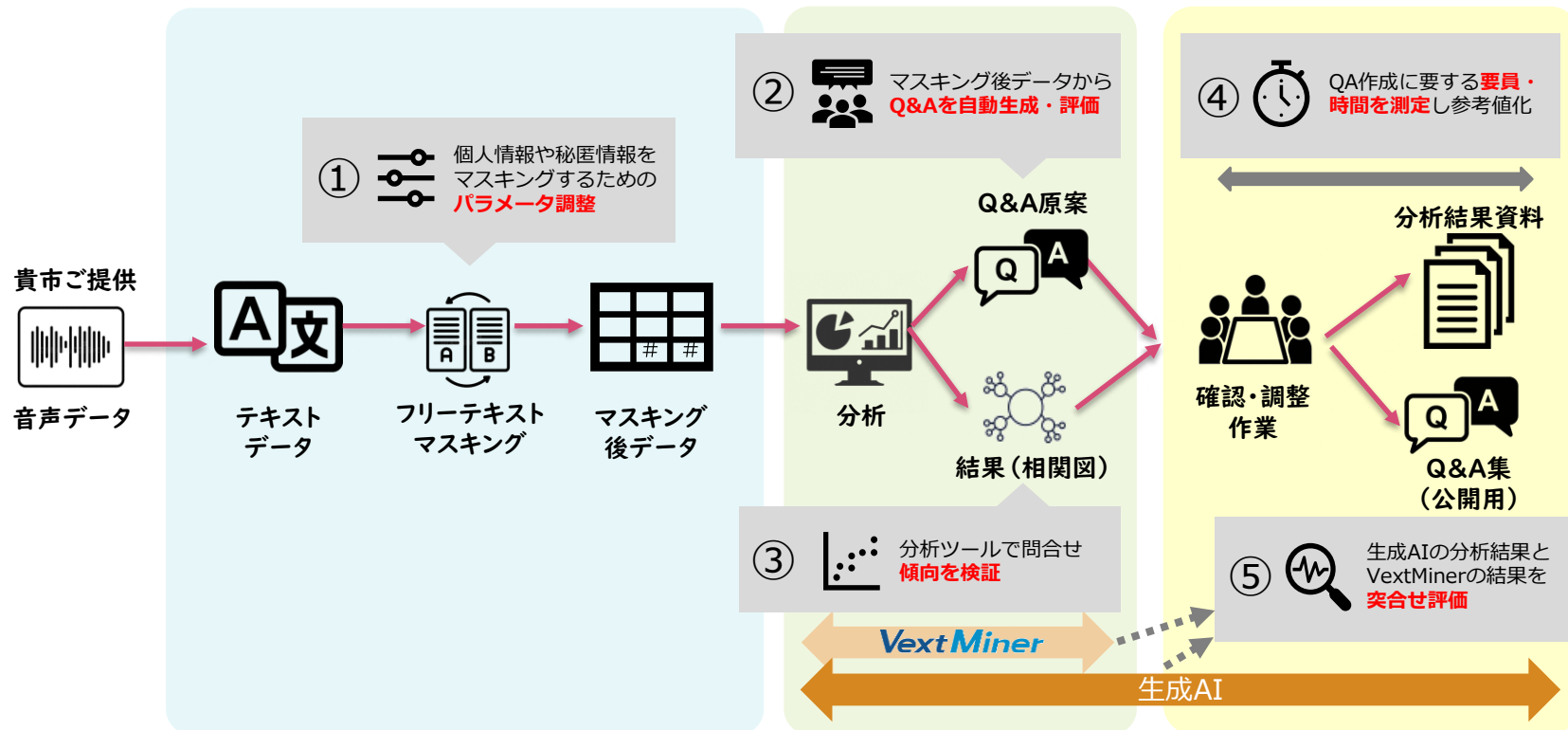
データ活用の文化が醸成
されている状態

全体スキームにおけるWGの検証範囲



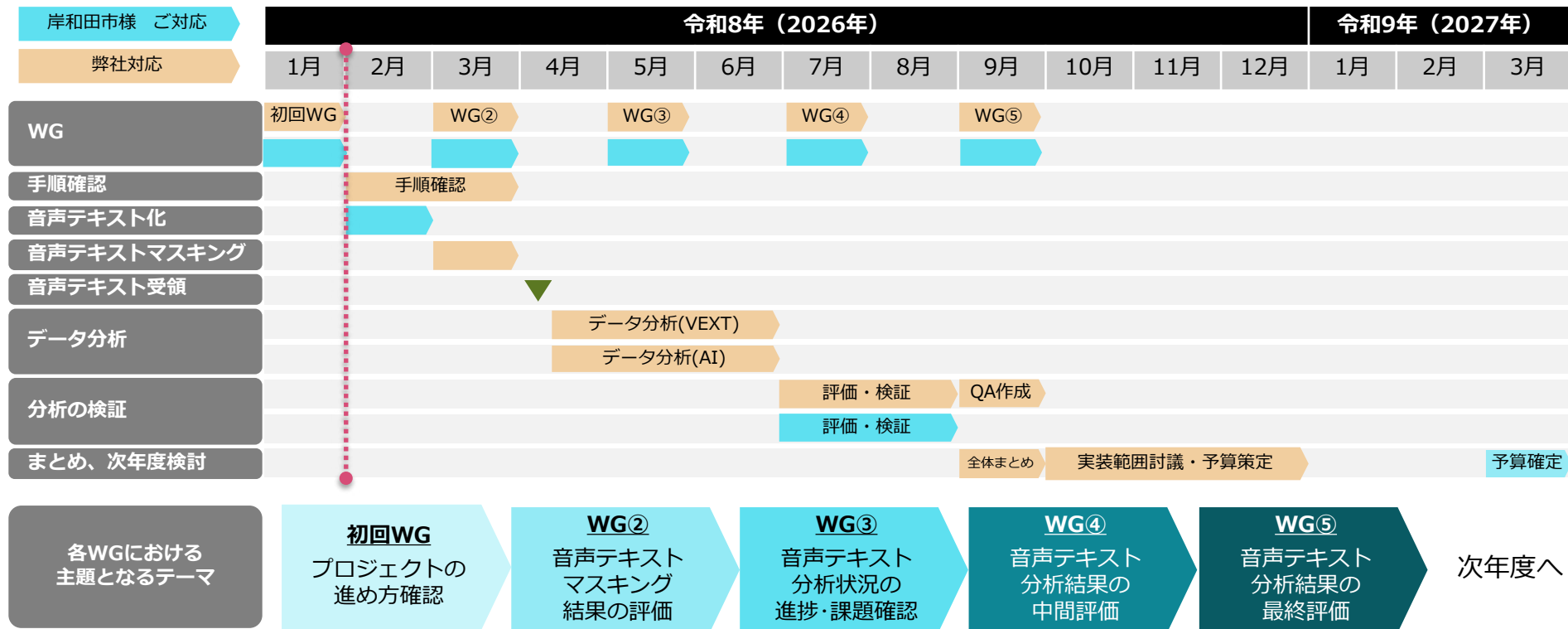
WGにおける検証内容について

本ページでは、実証実験の各工程における確認ポイントをまとめています。
データ加工から評価・調整まで、図中①～⑤の検証を通じて、実証の有効性と課題を明確化します。

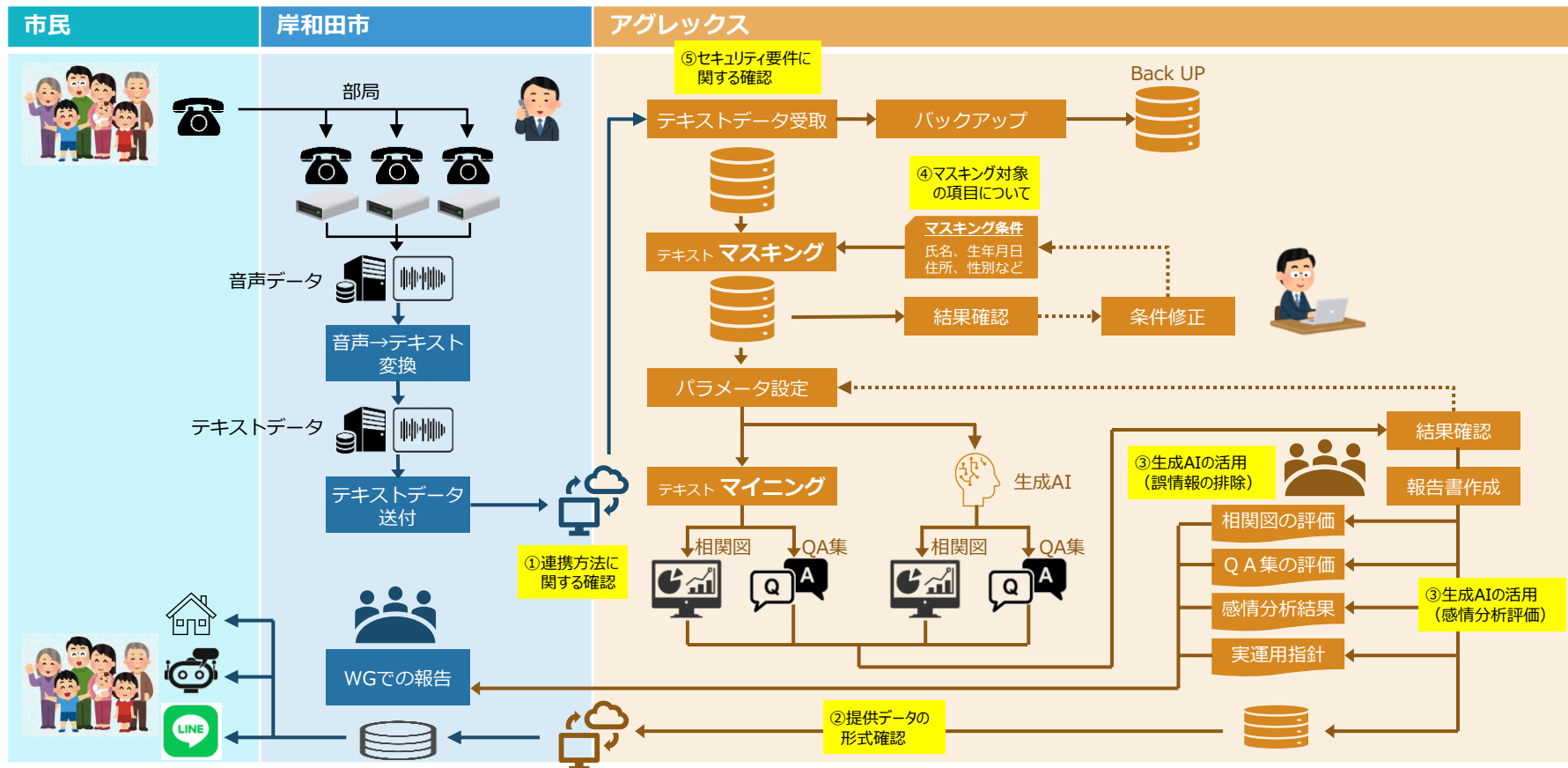


実証実験 想定スケジュール

本ページでは、実証実験の年間スケジュールを示しています。
音声データの加工から分析・評価・調整、さらに次年度計画までの一連の流れを整理しています。



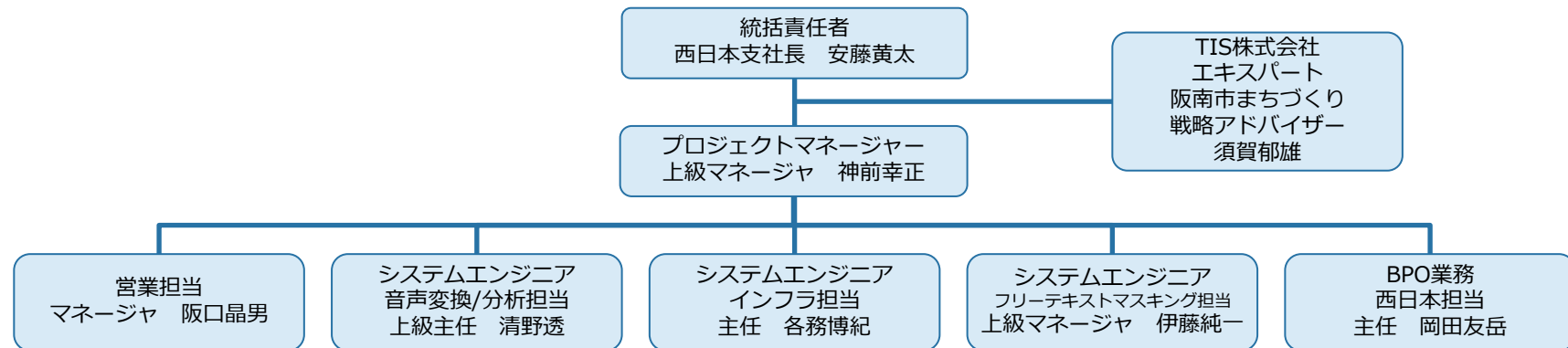
検証範囲におけるQA確認



作業項目ごとの役割分担

本ページでは、市民の皆さまから寄せられる電話問い合わせデータを活用するにあたり、プロジェクトを漏れなく円滑に進めるために、岸和田市様と弊社それぞれの役割を整理しています。

No	作業項目	岸和田市様	弊社
1	市民からの電話問い合わせ音声データ準備	主担当	－
2	音声→テキスト変換	主担当	－
3	テキスト変換後データ送付	主担当	－
4	テキスト変換後データ受取	－	主担当
5	テキスト変換後データバックアップ	－	主担当
6	テキストマスキング対応	マスキング結果の最終評価	マスキング実施、結果確認
7	テキスト傾向分析（VextMiner）	－	主担当 傾向分析実施、結果確認
8	テキスト傾向分析（生成AI）	－	〃
9	分析結果の評価・確認	分析結果の最終評価	分析結果の評価・報告
10	Q&Aの原案作成	原案の評価（WEBサイトへの掲載判断など）	原案の作成
11	その他の実証レポート作成	実証レポート確認・評価	実証レポート作成・報告
12	Q&A集の最終データ作成	WEBサイトへの掲載	最終データ作成



役割	氏名	内容
総括責任者	安藤 黄太	組織全体および本プロジェクト全体を統括し、最終的な意思決定を行う。
戦略アドバイザー	須賀 郁雄	スマートシティ施策の知見を踏まえ、プロジェクト全体の方向性に対して助言を行う。
プロジェクトマネージャ	神前 幸正	プロジェクト企画から完了までの推進・調整を担い、全体進行の管理を行う。
営業担当	阪口 晶男	案件全体の調整窓口として、市様とのコミュニケーションや契約関連の対応を担当。
SE（音声変換／分析担当）	清野 透	音声データの変換処理や分析に関する技術支援および実装を担当。
SE（インフラ担当）	各務 博紀	実証環境の構築・運用を担当し、分析環境全体の安定稼働を支える。
SE（テキストマスキング担当）	伊藤 純一	個人情報・秘匿情報のマスキング処理ロジック設計と実装を担当。
BPO業務（西日本担当）	岡田 友岳	音声テキスト化後のデータ受領や品質確認など、業務側の実務処理を担当。

ご清聴ありがとうございました

ITで、社会の願い叶えよう。



＜本資料に関するお問い合わせ＞

株式会社アグレックス
ビジネスファンクション事業本部

BFS営業部 阪口 晶男

TEL : 06-4796-0350(代表) 070-3852-0451(担当携帯) E-Mail : masao_sakaguchi@agrex.co.jp

＜本資料の取り扱いに関して＞

本資料は、著作権法及び不正競争防止法上の保護を受けております。資料の一部あるいは全部について、株式会社アグレックスから許諾を得ずに、複写、複製、転記、転載、改変、ノウハウの使用、営業秘密の開示等を行うことは禁じられております。本文記載の社名・製品名・ロゴは各社の商標または登録商標です。