

TOPPAN、AI Powered 化を推進する自治体向け支援サービスを提供開始

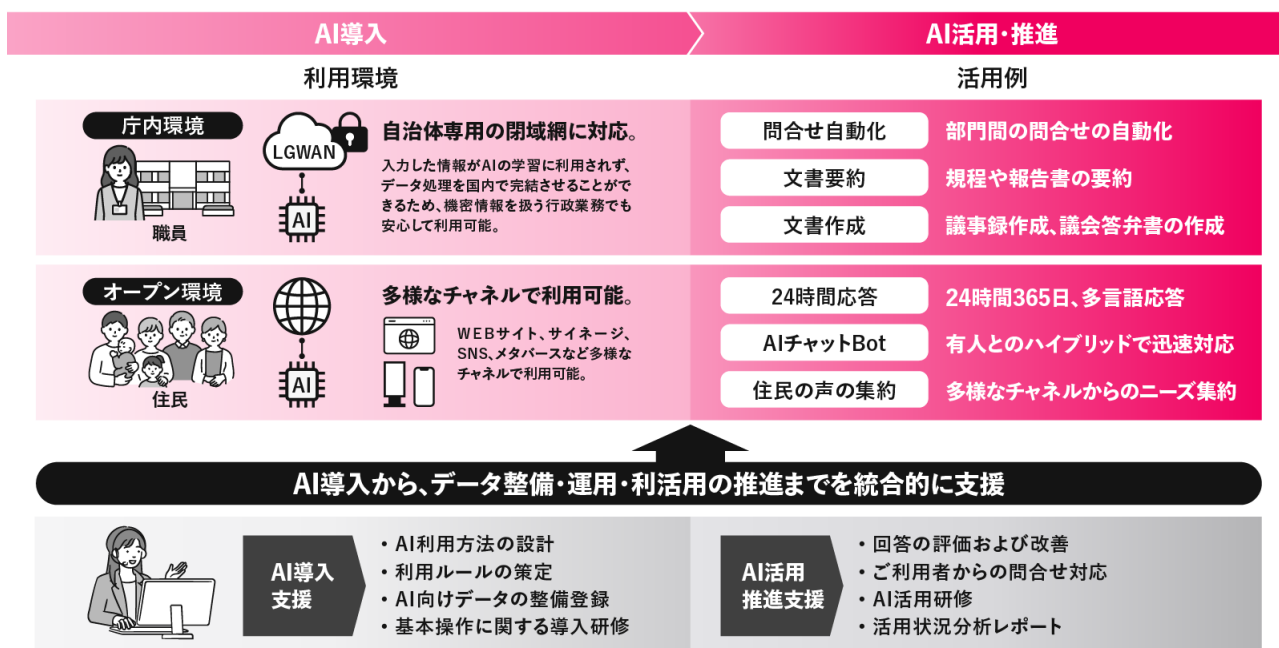
生成 AI の導入支援から多様なチャンネルを通じた情報発信まで一気通貫で支援
行政専用ネットワークも利用可能

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:大矢 諭、以下 TOPPAN)は、行政専用ネットワークである LGWAN 環境で利用可能な生成 AI の導入支援から、多様なオープン環境のチャンネルを通じた住民サービスの向上まで一気通貫で支援する自治体向け支援サービス(以下 本サービス)を 2025 年 9 月 26 日より提供開始します。

これにより、自治体職員は LGWAN 環境下で機密情報を安全に扱いながら生成 AI を活用し、日々の業務を効率化できるとともに、SNS や WEB サイト、メタバースなどの多様なチャンネルを通じて、防災情報や施設の利用案内などの必要な情報を住民に伝達することが可能です。行政業務の効率化と、住民への円滑な情報伝達・問い合わせ対応を支援します。

なお、本サービスは TOPPAN グループが 2025 年 5 月に提供開始した、社内外の AI 活用をグループ横断で推進し、企業におけるマーケティング業務の AI Powered 化を実現するサービス(※1)の一環として提供します。

AI Powered化を推進する自治体向け支援サービス



AI Powered 化を推進する自治体向け支援サービスの活用イメージ

■ 提供開始の背景

現在多くの自治体において、職員の不足や処理業務の増加などが課題として挙げられており、AI をはじめとするデジタル技術による業務効率化が急務となっています。

そこで生成 AI の活用が注目されていますが、膨大な機密情報を扱う自治体では、個人情報保護の観点から、専用ネットワークでの安全な利用が必要となります。また、住民サービスが多様化する中で、サービス運営における専門知識やノウハウを持つ人材が不足しているという課題もありました。

そのため、業務効率化と住民サービスの向上の双方を実現するには、安全な生成 AI の導入に加え、住民サービスへアウトプットできるチャンネルや、その基盤となる知識・ノウハウの整備が求められていました。

TOPPAN は、長年にわたり培ってきた BPO に関する経験と最新のデジタル技術を融合させた「Hybrid-BPO®」を DX 事業推進における中長期的な重点施策として位置付けています。また、2025 年 5 月には、企業のマーケティング DX 領域における AI 導入から、データ整備、運用、利活用の促進までを統合的に支援し AI Powered 化を実現するサービスを提供開始し、様々な企業の AI 活用を推進しています。

そこでこの度、「Hybrid-BPO®」の提供や AI 活用により培ってきた知識・ノウハウを活かし、行政専用ネットワークにおける生成 AI の導入支援から、多様なチャネルを通じた住民サービスの向上までを一気通貫で実現する自治体向け支援サービスを提供開始します。

■ 本サービスの特徴

・行政専用ネットワークで安全に生成 AI の利用が可能

AI に参照させるデータの整備・運用や AI が生成した回答のモニタリングなどを行い、行政専用ネットワークである LGWAN 環境で利用可能な生成 AI の導入支援を行います。これにより機密情報を安全に取り扱いながら、文書作成や議会答弁書の作成、部門間問合せの自動化などの職員業務の効率化が可能です。また、職員に対するプロンプトのレクチャーなど、AI を活用・浸透させるための支援を行います。

なお、本サービスでは、株式会社 Exa Enterprise AI が提供する生成 AI「exaBase 生成 AI for 自治体」を活用します。

・多様なチャネルを通じた住民への情報発信が可能

TOPPAN の持つ、AI によるデータ利活用を安全かつ効率的に実現できる「生成 AI 管理基盤」や、自治体情報発信支援ツールなどを活用し、SNS や WEB サイト、メタバースなど多様なオープン環境のチャネルを通じて、自治体から住民への情報伝達や問い合わせ対応を行います。

AI が防災情報や施設の利用案内、行政手続きなど、住民の多様なニーズに合わせた情報発信を高精度に 24 時間 365 日担うことで、住民サービスの向上に貢献します。

■ 活用事例

・職員業務の効率化:

議事録、議会答弁書、報告書などはじめとした文書作成、市民向けコンテンツ発信の際のアイデア出しなど

・住民向けチャットサービス:

行政制度や補助金に関する Q&A、PC やスマートフォンなど各媒体に応じた住民向けの情報発信

・窓口 AI コミュニケーター:

窓口サイネージ端末などによる問合せへの対応業務

■ 今後の目標

TOPPAN は本サービスを全国の自治体へ展開し、2027 年度末までに 10 億円規模の売り上げを目指します。また、本サービスにとどまらず、行政業務の効率化と住民サービスの向上に関する支援を続け、自治体の DX 推進に貢献していきます。

※1

短期間で AI 導入/効果/検証を行い、マーケティング DX 領域における業務プロセス改革を実現させるサービス。企業のビジネス全体を俯瞰したうえで課題を抽出し、企業の AI 戦略の立案を行うコンサルティングと、その計画の実装と運用、事業成長までをサポートする AI 活用オーケストレーションで、企業への AI 活用の定着から運用までを統合的に支援します。

https://www.holdings.toppan.com/ja/news/2025/05/newsrelease250508_1.html

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上