Press Release

2026 年 9 月 24 日

報道関係者各位

株式会社オプティム
（東証プライム市場、コード：3694）

東京都新宿区で区民向け総合案内用 AI チャットボットの提供を開始
～約 2 万ページの区公式サイト情報を学習、9 言語対応で 24 時間 365 日区民からの問い合わせに対応～

株式会社オプティム（以下 オプティム）は、東京都新宿区に、AI エージェント型チャットボット「OPTiM AIRES」を活用した区民向け総合案内用 AI チャットボットの提供を 2026 年 9 月より開始しました。

本チャットボットは、新宿区公式 Web サイト約 2 万ページの情報を学習し、区の手続きや制度に関する区民からの問い合わせに、会話形式で 24 時間 365 日自動応答します。また、日本語に加え全 9 か国語に対応し、多様なニーズに応える情報提供を実現します。



■導入背景

新宿区ではこれまで、24 時間 365 日区民からの問い合わせに対応するチャットボットを運用し、行政サービスに関する情報提供を行っていました。一方で、区民ニーズの多様化・複雑化が進む中、より迅速かつ的確な情報提供、利便性の向上、職員の業務負担軽減が求められていました。

こうした背景のもと、新宿区は生成 AI を活用した次期チャットボットシステムを導入するため、「次期新宿区総合案内用 AI チャットボット構築・運用保守業務委託」の受託者としてオプティムを選定しました。オプティムは 2026 年 4 月より「OPTiM AIRES」を活用したシステムの構築・運用準備を進め、2026 年 9 月より区民向けサービスの提供を開始しました。

■「OPTiM AIRES」と従来チャットボットの主な違い

従来のチャットボットは、あらかじめ登録した Q&A をもとに回答を提示する仕組みのため、メンテナンス工数がかかるとともに、限定的な問い合わせにしか対応できませんでした。

今回導入した「OPTiM AIRES」を活用した AI チャットボットでは、新宿区公式サイト約 2 万ページの情報を活用することで、幅広い行政情報への対応を実現しています。

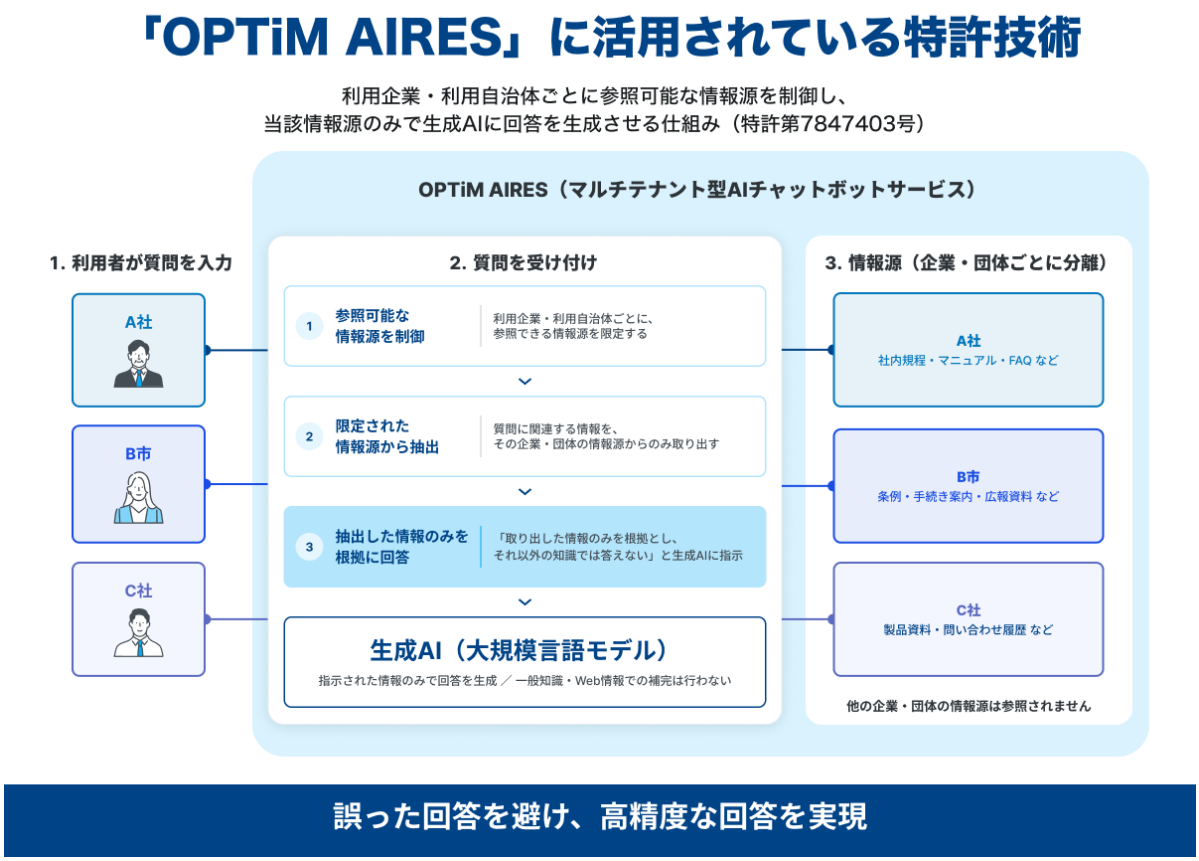
◆「OPTiM AIRES」の特長

「OPTiM AIRES」の主な特長は以下の通りです。

- クローリングの定期実行により、チャットボットのメンテナンスが不要
- シナリオ選択ではなく、自然な文章による問い合わせに対応
- 日本語に加え、中国語（簡体字・繁体字）、英語、フィリピン語、インドネシア語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語の 9 か国語に対応
- 回答とあわせて参照情報を表示し、回答根拠を確認可能

なお、「OPTiM AIRES」には、マルチテナント型 AI チャットボットサービスにおいて誤った回答を避け、高精度な回答を行うために、利用企業や利用自治体毎に参照可能な情報源を制御し、当該情報源のみで生成 AI に回答を生成させるオプティムの特許技術（特許第 7847403 号）※1 が活用されています。

オプティムは、お客様にサービスを安心して継続的にご利用いただけるよう、本技術をはじめとするオプティムの技術・ノウハウを重要な知的財産として適切に保護・活用してまいります。



■今後の展望

オプティムは、本運用開始後も新宿区区政情報課広聴係の皆様と連携し、利用状況や区民からのフィードバックを踏まえて回答精度と利便性の向上に取り組みます。区民の皆様が必要な情報へよりスムーズにたどり着けるよう、継続的な運用改善と機能拡充を進めてまいります。

具体的には、問い合わせ履歴の分析機能や、区民からの回答評価機能を活用し、区民から寄せられる質問やニーズを把握するとともに、回答内容の改善を図ります。

また、チャットボットの利用状況から得られる知見を新宿区公式サイトの改善にも活用することで、区民が必要な情報へより迅速にアクセスできる環境づくりを支援してまいります。

■「OPTiM AIRES」とは

「OPTiM AIRES」は、シンプルなナレッジ登録機能により最短 5 分でセットアップが可能な、AI エージェント型チャットボットです。社内外の問い合わせ対応業務にご活用いただけます。

「OPTiM AIRES」の詳細は以下の Web サイトをご覧ください。
https://www.optim.co.jp/optim-aires/

永年無料で利用可能なフリープランもご用意しています。Web からの手続きだけですぐにご利用開始いただけます。詳細は下記のリンクよりご確認ください。
フリープラン開始はこちらから：https://www.optim.co.jp/optim-aires/free-plan/

※1 生成 AI を利用した高精度情報取得システム特許に関する詳細は以下をご確認ください。
https://www.optim.co.jp/newsdetail/20260819-ip-01

Press Release

製品情報 : https://www.optim.co.jp/services
Facebook: https://www.facebook.com/optimjpn
X : https://x.com/optim_jpn

【株式会社オプティムについて】

商号:	株式会社オプティム
上場市場:	東京証券取引所プライム市場
証券コード:	3694
URL:	https://www.optim.co.jp/
OPTiM TOKYO: （東京本社）	東京都港区海岸 1 丁目 2 番 20 号 汐留ビルディング 18 階
OPTiM SAGA: （佐賀本店）	佐賀県佐賀市本庄町 1 オプティム・ヘッドクォータービル
OPTiM KOBE:	兵庫県神戸市中央区小野柄通 7 丁目 1 番 1 号 日本生命三宮駅前ビル 11 階
代表者:	菅谷 俊二 菅谷 俊二
主要株主:	NTT 東日本株式会社 富士フイルムホールディングス株式会社
設立:	2000 年 6 月
資本金:	445 百万円
主要取引先:	株式会社 NTT ドコモ、NTT ドコモビジネス株式会社、NTT 西日本株式会社、NTT 東日本株式会社、株式会社大塚商会、キヤノンマーケティングジャパン株式会社、KDDI 株式会社、株式会社小松製作所、ソフトバンク株式会社、パナソニックソリューションテクノロジー株式会社、富士フイルムビジネスイノベーション株式会社、リコージャパン株式会社など（五十音順）
事業内容:	AX 事業 アグリテック事業

【Copyright・商標】
※ 記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。
※ 本プレスリリースに記載された情報は、発表日現在のものです。商品・サービスの料金、サービス内容・仕様、お問い合わせ先などの情報は予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】
株式会社オプティム 広報担当
TEL: 050-1746-3938 FAX: 03-6435-8560
E-Mail : press@optim.co.jp
OPTiM AIRES サービスページ : https://www.optim.co.jp/optim-aires/