

【大阪市 共同実証レポート】 生成AIが変える、自治体EBPMの「新しい標準」

～SNSの生の声から、実効性のある政策アイデアを導き出す～

大阪市デジタル統括室 × テックタッチ株式会社

令和8年(2026年)3月

© Techtouch, Inc.



目次

第1章:実証の背景と目的

連携協定実施概要	05
大阪市における本実証の位置づけと目指す姿	06
実証実験全体像:「AI Central Voice」による解析プロセスの可視化	07

第2章:ソーシャルリスニング(SNS解析)の結果と考察

課題解決アプローチ	09
「バイアスフリー」な市民の声の収集	11
収集データの構造化・課題抽出	13
今後の発展可能性	16

第3章:職員アンケートによる有用性の検証

検証概要:実務担当者によるAIアウトプットの評価	18
解析結果の受容性: SNSデータは「政策の根拠」になり得るか	19
AI活用の期待値:業務効率化とEBPM推進への寄与	24

第4章:考察と今後の展望

まとめ	32
-----	----

01

実証の背景と目的

連携協定実施概要

連携協定名	職員の業務効率化等に向けた「デジタルアダプションプラットフォーム」及び「データ戦略AIエージェント」利活用の検討にかかる大阪市とテックタッチ株式会社との連携協力に関する協定
連携内容	<ol style="list-style-type: none">「デジタルアダプションプラットフォーム」や「データ戦略AIエージェント」等の利活用による下記効果の検証及び評価に関すること<ul style="list-style-type: none">○ 職員の業務効率化○ 内部統制強化○ 内製化による迅速な改善○ 心理的安全性向上○ 市民サービスの向上 等その他両者が必要と認める事項に関すること
連携協定式	2025年9月12日

参照:<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000348.000048939.html>

大阪市における本実証の位置づけと目指す姿

データ戦略AIエージェントの利活用に関する検討。

①現状の課題

多様で複雑な市民ニーズを、
政策検討にどう反映するか

- 市民ニーズ・施策が多様化・複雑化
- 判断材料の整理が難しい
- 調査・窓口対応だけでは見過ごされがちな声を継続的に捉えにくい

②実証実験対象

SNS上の市民の声をAIで整理・可視化

- 妊娠・子育て領域に関するSNS (X)上の投稿
- 全国の当事者と推定される投稿 約1,000件
- 個人や属性は特定せず、悩み・課題の「傾向」や「論点」を分析

③期待される変化

政策評価・改善に活かせる可能性の検討

- 市民の声をもとに、「気づき」「論点」を整理
- 行政の施策検討に資する分析・示唆となるかをデジタル統括室職員向けにアンケートで評価

実証実験全体像:「AI Central Voice」による解析プロセスの可視化

SNS上の市民の声1,000件を「感情 × 生活文脈」で構造化し、整理・可視化。施策評価や改善に参照できるよう「課題」と「施策」を抽出。分析結果についての有用性・実用性についてはデジタル統括室職員のアンケートで評価・把握。



プライバシーへの配慮と目的の明確化

本実証実験では、個人の特정을目的とせず、SNS上に公開された声から「市民ニーズの傾向」や「見過ごされがちな課題」を把握することに主眼とする。収集データは統計的に処理され、政策立案のための基礎資料としてのみ活用。

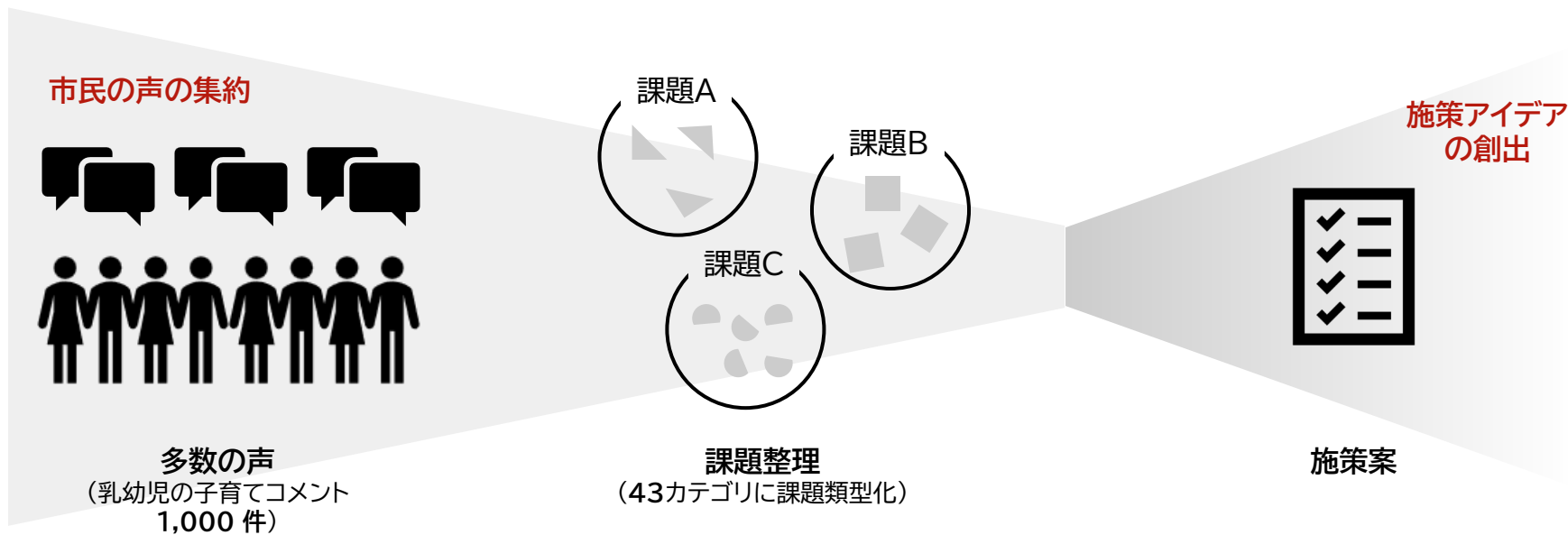
02

ソーシャルリスニング(SNS解析)の結果と考察

(テックタッチ実施)

課題解決アプローチ

複数部門に関連性が高そうな「乳幼児の子育て」を課題解決のテーマとして下記のアプローチを実行。ソリューションとしては、テックタッチ社のデータ分析AIエージェント「AI Central Vocie」を活用。



①「バイアスフリーな市民の声」の収集

大阪市では、Xで集めた情報を、AICの活用でバイアスやノイズのない市民の声に。



大阪市の実証の情報収集

- 従来のアンケート調査では、既存事業を前提の設問設計や、市民側に「聞かれている」意識が働くこと、特定層の意見に偏りを背景に「潜在的なニーズ」を捉えにくい
- SNS投稿から市民の「真のニーズ」を抽出し、「施策検討」につなげたい

AICの価値

- ✓ SNS上の自発的な投稿の背景・感情を類型・分析することで、従来の調査では得られない
- ✓ バイアスのかからない市民の困りごとを収集・整理可能

データの収集

様々なデータから情報収集が可能



本実証実験では、Xで「乳幼児の子育て」をしている人の声を収集

前処理(データクレンジング)

収集したデータから**AIが無関係な内容等のノイズ※**を文脈から判断して除去

※取得したいデータに応じて、フィルターの条件を柔軟に変更可能



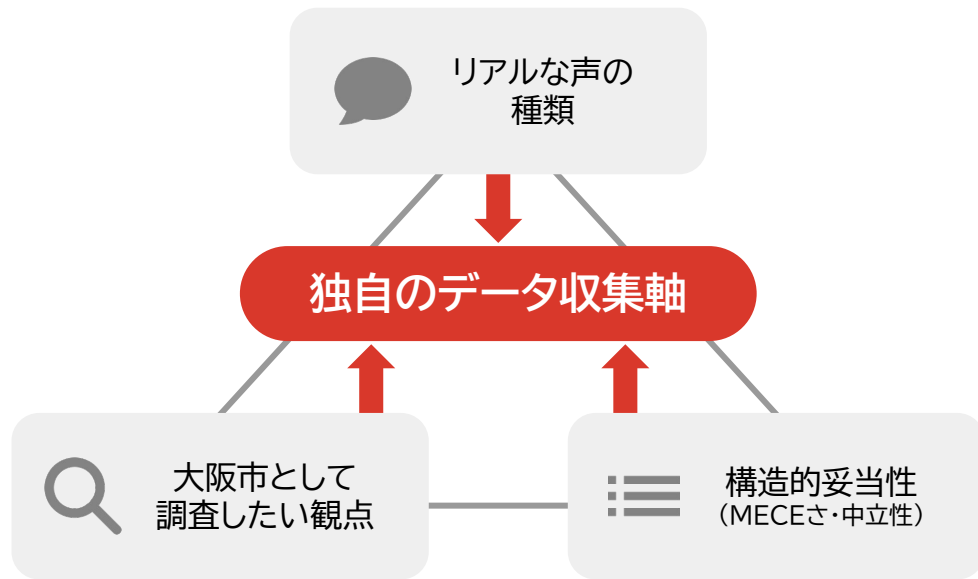
私も子供の悩んだん だけど、旦那が会社で入ってる 保険も手厚い保証のらしくて やめたんだよね👩‍👧 2人目妊娠したら、妊娠中から入れる保険に入ろうかなと思ってるよん



インスタのアカウント完全に身内向けだから書けなかった😅産まれたらインスタ鍵で子供垢つくろかな...?

①「バイアスフリーな市民の声」の収集

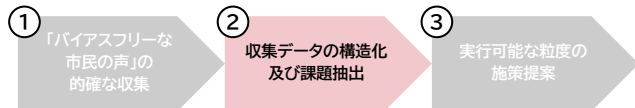
3つの要素を勘案して大阪市独自のデータ収集分類軸を作成し、AIがデータを分類。



業界独自の言い回し・会社特有の用語もチューニング可能で、
精度が高い「自社をよく分かった区分一覧」が作成でき、それに基づいてAIがデータを分類

②収集データの構造化及び課題抽出

定めた分類軸によってXで集めた声のデータに意味を付与。



大阪市の実証において実際に付与した分類例

親カテゴリ	子カテゴリ
日常生活行動	食事準備・調理行動
	就寝・睡眠行動
	健康管理・医療行動
	家事・買い物行動
	入浴・衛生管理行動
授乳・食事場面	授乳場面
	離乳食場面
	食事補助行動
発達・成長場面	言語発達場面
	運動発達場面
	認知発達場面
	情緒発達場面
.....

実際の声に対して分類を付与した例

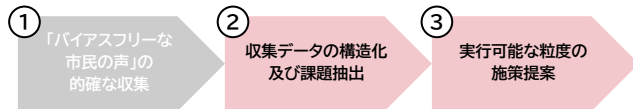
声 (文脈毎に分解)	親カテゴリ	子カテゴリ	感情
子ども私も体調崩して余計心に余裕なくなっちゃった～しんどい時に寄り添って欲ないと崩れちゃう笑	夫婦・家族関係場面	パートナー育児場面	ネガティブ
そして私は朝から少し血圧高め…胃痛と頭痛…😱今夜は寝ます😭	妊娠・出産場面	産後回復場面	ネガティブ
義母が家住んでいいよーって言うてくれるの結構嬉しい、気遣うとか色々あるけど	夫婦・家族関係場面	家族サポート場面	ポジティブ

AICはひとつのコメントから複数の文脈を取り出すことも、カテゴリに横断する軸(ラベル)を付与することも可能で、複数の様々な観点からデータに意味を設けられる

②③収集データの構造化及び課題抽出/施策提案

分類・構造化したデータから特定の親子カテゴリを集め、

既存施策の改善に資するアイデアを課題感・早期着手可能・抜本的変更の3点の切り口でサマリーをAIが出力。



本実証の課題の抽出・施策案サマリー例

Xのデータ

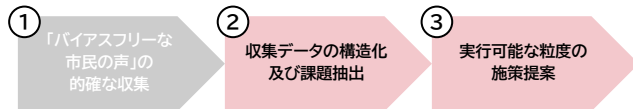
期間:25/8月の1ヶ月

親カテゴリ	子カテゴリ	✦ AIにより抽出された「既存事業の改善に資する具体的アイデア」
日常生活行動	食事準備・調理行動	<p>[課題感] 出産後の体力・時間不足により料理への負担感が大きく、市販の宅食や惣菜、調理器具に頼らざるを得ない状況にあり、日常の食事準備における親の精神的・肉体的負担の軽減が主要な課題です。</p> <p>[すぐにやれる施策] 産後や育児中の食事準備を支援するため、地域の飲食店やNPOと連携し、安価な宅食や惣菜の提供サービスを市民向けに紹介・推奨するウェブサイトを開設し、利用費の一部を補助するパイロット事業を実施します。</p> <p>[抜本的に変えるための施策] 子育て世帯の栄養バランスと利便性を確保するため、市独自に産前産後の食事支援に関する条例を制定し、離乳食・幼児食を含む食事宅配サービスの全市民への継続的な費用助成制度を中長期計画に位置づけて構築します。</p>

②③収集データの構造化及び課題抽出/施策提案

分類・構造化したデータから特定の親子カテゴリを集め、

既存施策の改善に資するアイデアを課題感・早期着手可能・抜本的変更の3点の切り口でサマリーをAIが出力。



本実証の課題の抽出・施策案サマリー例

Xのデータ

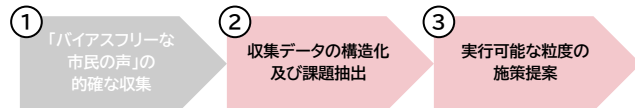
期間:25/12月の1ヶ月

親カテゴリ	子カテゴリ	✦ AIにより抽出された「既存事業の改善に資する具体的アイデア」
日常生活行動	食事準備・調理行動	<p>[課題感] 年末年始などの特別な日でも、配偶者の帰りが遅いなどにより、食事の準備・調理を一人で担う負担が発生しています。特別な日の準備と日常の簡便な食事準備の両立に、時間的・精神的な負担を感じている可能性があります。</p> <p>[すぐにやれる施策] 民間宅配サービスや地域の調理代行サービスと連携し、年末年始に特化した食事準備支援サービスの情報提供と利用費補助を検討します。地域のボランティアやNPOと協働し、料理の作り置きや下処理を代行する小規模なサポート体制を構築します。</p> <p>[抜本的に変えるための施策] 中長期計画に「家族の食事分担推進」を位置づけ、共働き世帯向けの食育や調理スキルアップ講座を定期的で開催し、パートナー間の家事シェアリングを促進します。食事準備の負担軽減のため、地域の「共同調理室」などのインフラ整備や、食材を効率的に調達できる仕組みを構築します。</p>

②③収集データの構造化及び課題抽出/施策提案

課題抽出の結果に紐付いて多段階で施策提案可能

課題の抽出・実行可能な施策の提案までの出力項目の形式は柔軟に変更可能。



課題感

子どもの偏食・食ベムラや、アレルギー対応、そして家族の好みに合わせた複数メニューの準備により、保護者の精神的・時間的負担が非常に大きく、特に食事の準備や後片付けに追われ、自身の食事時間確保が困難になっています。



すぐやれる施策案

子どもの年齢・発達段階別に対応した簡単レシピや調理済み食材の活用法に関する情報をオンラインや子育て支援施設で充実させ、調理の負担軽減に繋がる地域ボランティアの作り置き支援短期講座を開催します。

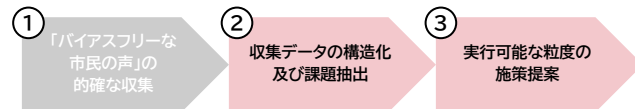


抜本的に変える場合の施策案

子育て世帯向けの食材宅配サービス（ミールキット含む）利用料の一部を補助する制度を新設し、日常的な食事準備の労力を軽減します。国による栄養士配置の拡充や、調理支援サービスへの財政支援制度の創設を働きかけます。

分析結果の出力形式は柔軟に変更可能

②③収集データの構造化及び課題抽出/施策提案



本実証の施策提案例

施策概要と効果	施策の目指す姿	活動指標	推進スケジュール
<ul style="list-style-type: none"> ● 出産後の親は、体力・時間不足により日常の食事準備に大きな負担を感じており、離乳食・幼児食の準備が特に重荷となることで、市販の宅食や惣菜などに頼らざるを得ない状況にあり、親の精神的・肉体的負担軽減が急務である。 ● 産前産後の子育て世帯に対し、離乳食・幼児食を含む食事宅配サービスや惣菜購入費用の一部を助成する「子育て応援 食事サポート助成制度」を創設し、デジタル申請・情報提供プラットフォームを構築する。 ● 産後期間の食事準備の負担が大幅に軽減され、親の休息時間と精神的ゆとりが増加することを目指す ● 合わせて、地域の飲食・宅配事業者の利用が促進され、新たな顧客層の開拓と事業の活性化されている状態を目指す。 ● また、支援制度の利用状況をデータで把握し、よりニーズに合った子育て支援策の計画・実行も期待 	<p>食事準備・調理にかかる負担を公的に軽減することで、子育て世帯が精神的・肉体的なゆとりを持って育児に取り組める環境を実現する。</p>	<p> 25年度(現在) 既存の子育て支援サービスの情報収集・ニーズ調査(食事に関する負担度)を実施し、施策の基本構想を策定。 </p> <p> 26年度 制度設計、民間事業者との連携協定締結、デジタル申請システムの設計・開発、パイロット事業の実施。 </p> <p> 27年度 パイロット事業の評価と制度の修正、市民への広報活動強化、対象者への本格的なサービス提供開始。 </p> <p> 28年度 制度の本格運用、利用率の目標達成に向けた継続的なモニタリングとサービス改善、予算の恒久化検討。</p>	<p>2026年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制度設計の完了(助成対象者、助成額、利用回数の決定) ● 地域の食事提供事業者(宅食、惣菜店等)との連携・協力体制構築 ● デジタル申請・情報提供ウェブサイト(マイページ機能含む)の要件定義と開発開始 <p>2027年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● デジタル申請システムおよび情報プラットフォームの完成とテスト運用 ● 制度開始に向けた関係部署・事業者向けの研修、市民への周知・啓発活動の実施 ● 一部地域での小規模パイロット事業を実施し、利用者のフィードバックを収集 <p>2028年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「子育て応援 食事サポート助成制度」の全市域での本格運用開始 ● デジタルプラットフォームを活用した利用状況と効果の定期的なデータ分析 ● 制度の継続的な改善(利用者ニーズ、予算状況に応じた助成内容の見直し)

※各施策案は実証を目的としてAI Central Voiceが生成した分析素案の例示です。大阪市の施策方針や公式見解を示すものではありません。

横展開の可能性

- 子育て以外の分野(観光、都市計画、防災など)への応用複数分野をまたいだ課題の発見に貢献
- 一定のインプットを集計・分析し、報告書に落とし込むプロセスを転用し、既存の調査事業の委託を削減できる可能性

透明性・説明力の向上

- 従来ブラックボックスだった分析過程をAI分析プロセスの可視化により、対外的な説明力を強化

効率的な行政運営

- 施策検討・市民の声の網羅的かつ効率的な把握
- 労働力不足時代に適した有意な施策案展開、職員の施策立案の補佐

03

職員アンケートによる有用性の検証

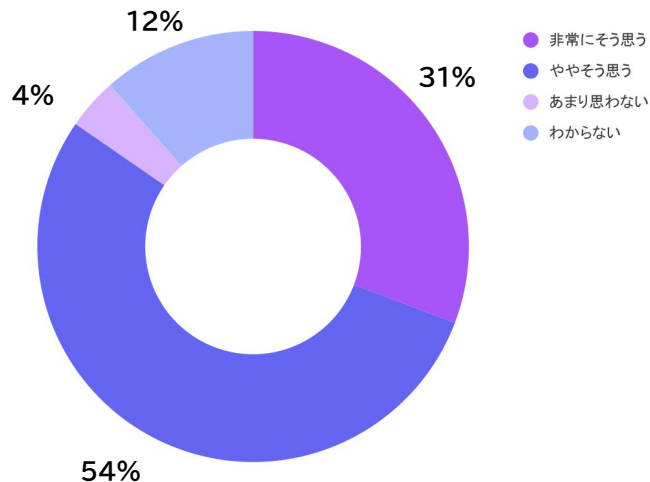
アンケート実施概要

実施目的	テックタッチ株式会社と大阪市が行った実証実験のうち、データ戦略AIエージェントを用いて行ったソーシャルリスニング分析結果に関する信頼性・実用性および、施策検討に向けた材料としての有用性を評価する。
対象者	大阪市デジタル統括室職員26名
実施期間	2026年2月24日～3月3日
実施手段	アンケートフォームでの回収

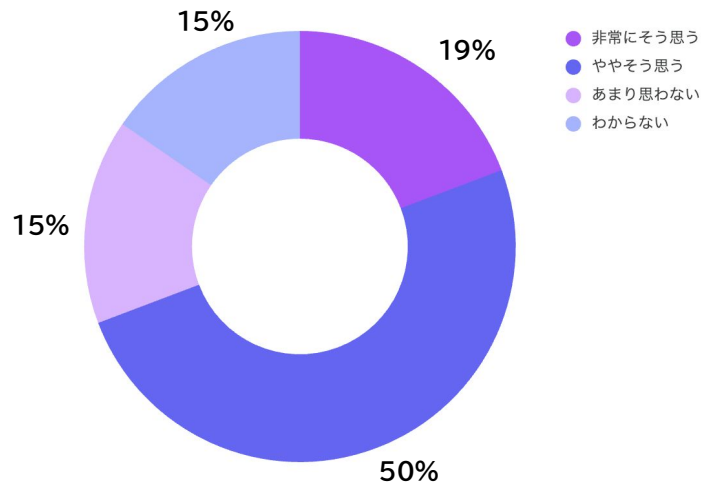
※本結果は大阪市デジタル統括室職員アンケートに基づくもので、傾向分析は参考値です。

SNS上の声に関する評価

Q2. SNSやWEB上にあるデータは本市の業務における「市民の意見」として役立つと思いますか。



Q4. ソーシャルリスニングによって得られたデータは企画や意思決定を行う際の根拠資料に使えますか。



ソーシャルリスニングに対する評価

- ①WEB上の意見についても「市民の意見」として扱えると考えた職員が8割※
- ②ソーシャルリスニングの結果を根拠資料に使えますと考えた職員が7割※

※「非常にそう思う」、「ややそう思う」と回答した割合

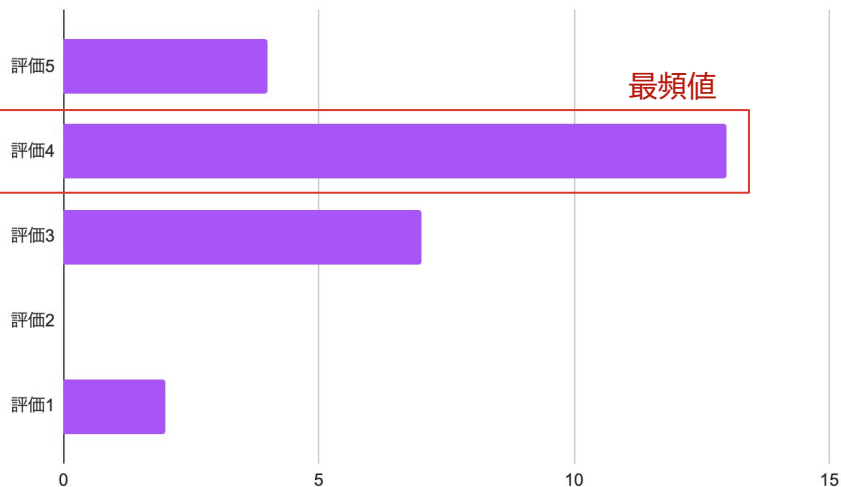
ソーシャルリスニングやSNS等のデータに関する**関心は高く** **市政に生かしたいと考えている**ことがうかがえる

AIを活用したソーシャルリスニングについての評価

Q6. AIがこの回答を作ったと聞いて内容を見たとき、どう感じましたか？
直感で評価してください。(☆5が最高評価)

3.65

平均評価



実証実験結果に対する評価

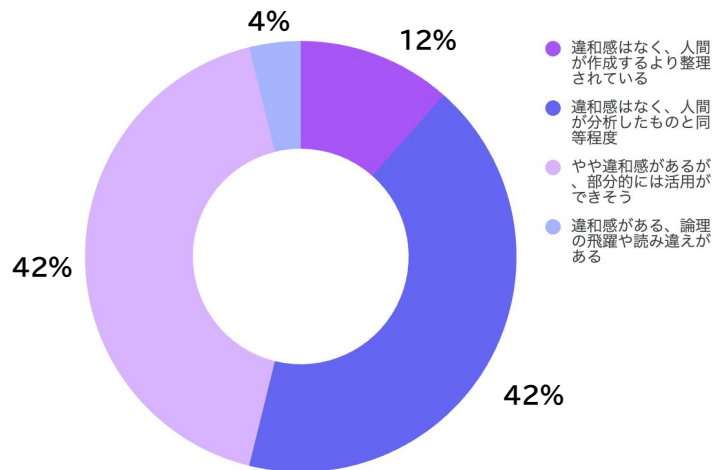
- 生の声を拾える、幅広いニーズ調査に使える
- 背景情報を踏まえた意見があるとよりよい
- 人がやるより効率的、工数を減らせる
- そのまま使えるとまではいかない
- AIによるデータクレンジングにバイアスが無いか疑問
- 「真のニーズ」の抽出や「ノイズの除去」などの分析に関する精度が不明

肯定的な意見は、**作業効率やEBPN的な視点**に加えて、今後に対する要望など幅広く意見が得られた

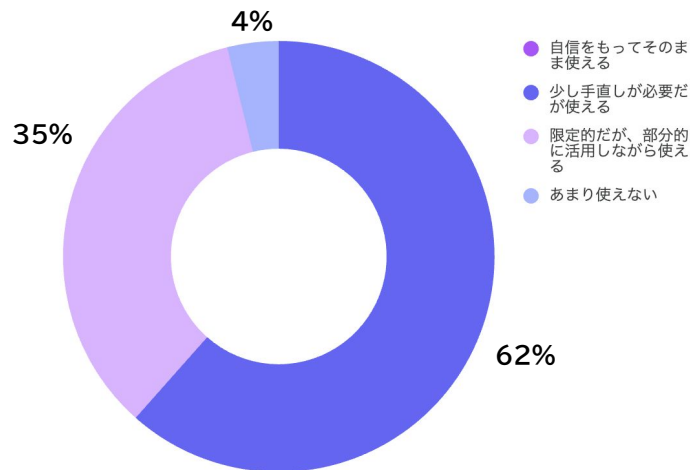
否定的な意見としては**AI技術に対する疑問や、提案内容の質**に対する意見が目立った

分析結果や資料としての実用性に対する評価

Q8. AIがSNS上の声を行政課題に変換し、立案した結果を見て、違和感がありますか。近いものを選択してください。



Q9. 予算要求やDXアクションプラン等の基礎資料として使うとした場合、どのくらい自信をもって使えますか。



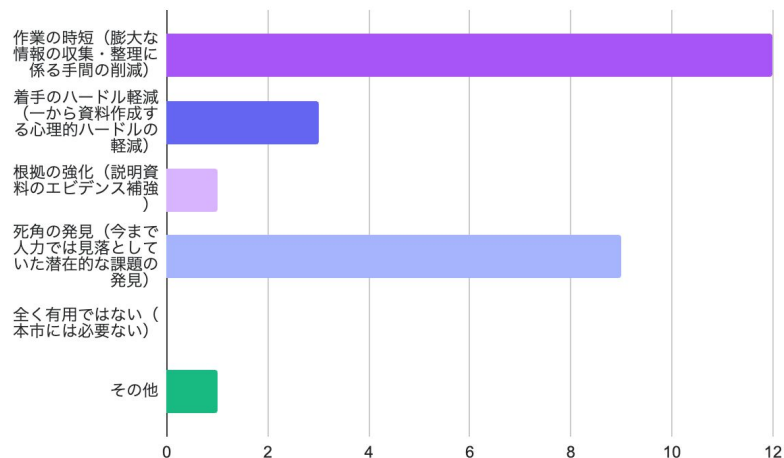
実証実験結果に対する評価

- ①実験結果に対して、違和感あり/なしの評価は分かれる
- ②実際に根拠資料として使うとなると「少し手直しが必要」との評価が6割

「そのまま使える」とは言えないが、ドキュメントとして違和感が先行するほどではなく、**素案や叩き台として活用**できる

導入した場合に最も有効だと感じる側面と懸念事項

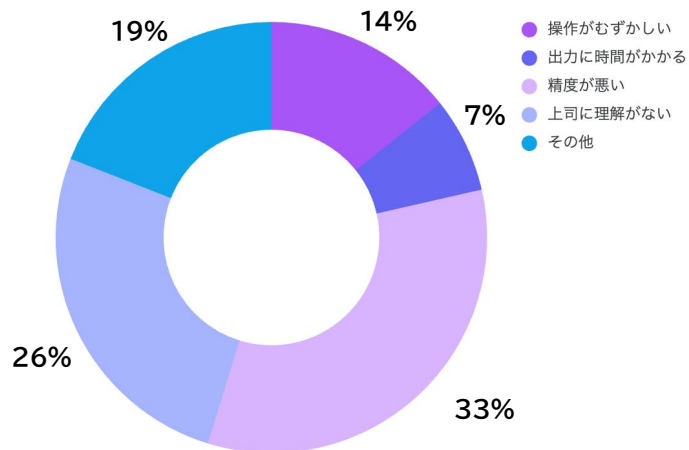
Q10. この仕組みを仕事に導入した場合、最も効果が高いと考えられる側面はどれですか。



導入に対する評価

- ①「潜在的な課題の発見」の効果については期待どおりだが、「根拠の強化」は効果が見いだせていない
- ②ツールの形骸化の危険性として、「精度」と「上司の理解」が最頻。業務ツールとは異なる傾向

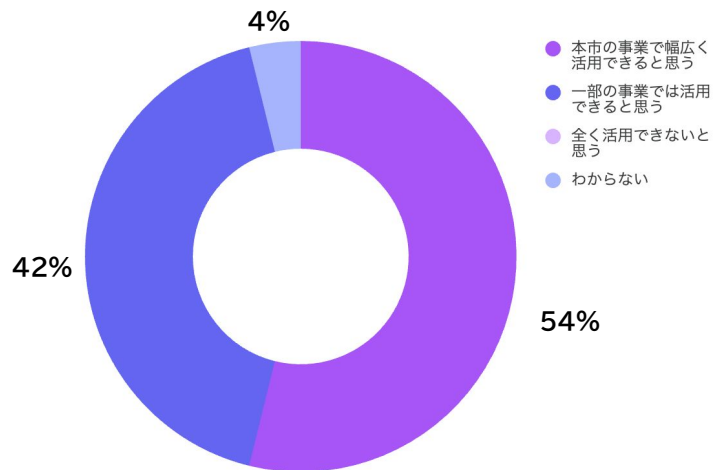
Q13. 導入した後、このようなツールが使われなくなる（形骸化する）としたら、原因は何になると思いますか。（複数回答）



「根拠」として使うことには懐疑的
導入後の形骸化のリスクについても「精度」が大きな要素となっており、**質の向上**が必要

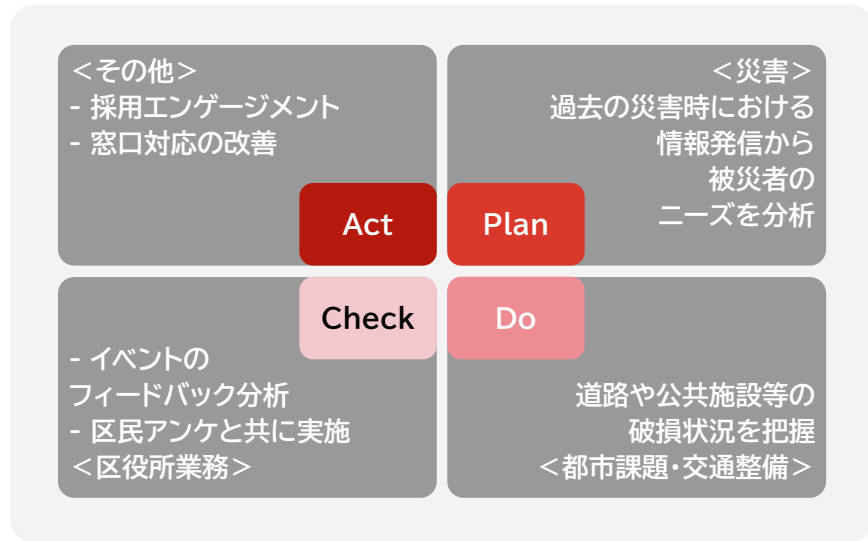
ソーシャルリスニングの活用範囲について

Q11. 実証実験では産前産後の市民に着目し、Xの投稿(ポスト)を分析しました。本市ではどのような範囲で活用できると思われましたか。



半数が「幅広く活用できる」と回答

他業務活用案



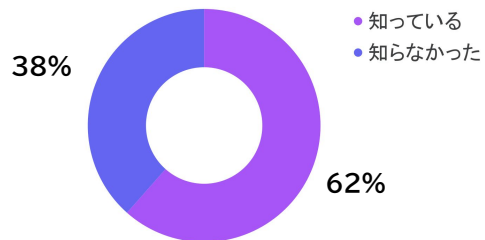
様々な分野の活用案と

PDCAサイクル各フェーズでの活用案があることから

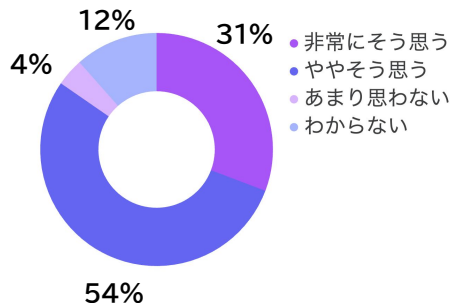
汎用性を評価されていると言える

ソーシャルリスニングの認知および施策検討における参照データについて

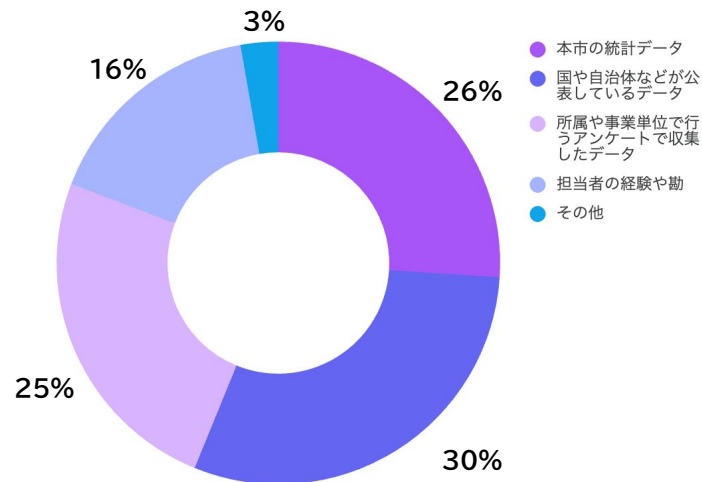
Q1. ソーシャルリスニングという手法を知っていますか？



Q2. SNSやWEB上にあるデータは本市の業務における「市民の意見」として役立つと思いますか。



Q3. 現在や過去に経験した業務において、企画や意思決定を行う際にはどのようなデータを参考にしていますか？（複数回答可）



フリーコメント(1/2)

(P)はポジティブな意見、(N)はネガティブな意見、(-)は中立的な意見で分類。

Q7. 前問の回答理由

取組自体の評価	P	投稿から課題抽出するのはよい
	P	たたき案の作成にいい
	N	SNS投稿を「真のニーズ」とすることに違和感(偏りがある)
作業効率	P	人がやるより効率的、工数を減らせる
EBPM	P	短期サイクルで効果測定ができそう
	P	生の声を拾える、幅広いニーズ調査に使える
	P	担当者の経験に頼らない示唆が得られる
要望	P	背景情報を踏まえた意見があるとよりよい
	P	本市や他都市の状況をインプットして提案してほしい

AI技術の活用	P	AI技術の進歩に感心した
	-	AIの使い方として一般的
	N	AIによるデータクレンジングにバイアスが無いか疑問
提案内容	P	潜在的ニーズを抽出できている
	N	内容が薄い
	N	意外な情報が少ない(既知の情報だった)
	N	そのまま使えるとまではいかない、表現も要見直し
	N	政治的内容も含むため精査が必要
AI処理の精度	N	感情の分類が不正確
	N	「真のニーズ」を抽出や「ノイズの除去」などの分析に関する精度が不明

フリーコメント(1/2)

(P)はポジティブな意見、(N)はネガティブな意見、(-)は中立的な意見で分類。

Q14. 自由意見

ソーシャル リスニング	P	既存のツールに比べて広く市民の声を拾える
	P	役所に相談できない方の意見把握ができそう
	P	ニア・イズ・ベターの観点から有用
	-	SNSの投稿はネガティブなものが多くなりがちなので、投稿に現れないポジティブな意見も考慮したい
データソースの 有用性・信頼性	P	複数のデータ活用を前提に、1つのツールとしては面白い
	P	既存のデータに比べてバイアスが少ない
	-	SNS投稿を氷山の一角とみるか、潜在的ニーズとみるかでとらえ方が異なる
	N	SNSで発信する人は限定的
	N	SNSではAIの投稿も増えており、真偽が不明
	N	情報ソースとして信頼性が低いデータを根拠とするためには信頼性の確保に課題がある

AI処理	-	ビッグデータやAIへの偏見は無視できない
	N	データクレンジングの適切さやノイジーマイノリティの判別精度を改善し続ける必要あり
	N	AIの分析結果は温度感が無いように見える
活用・導入に 向けて	P	個人の価値観に留まらず、視野を広くして施策立案できる
	-	データの前提を職員が把握する必要がある
	N	AIによる嘘に基づく企画立案になってしまいそう
	N	使い方を理解していないと効果的でない
	N	導入にあたって職員側に求められる知識が多い
N	新しいツールをどのように浸透させるか課題がある	

APPENDIX: 認知別傾向分析(参考値)

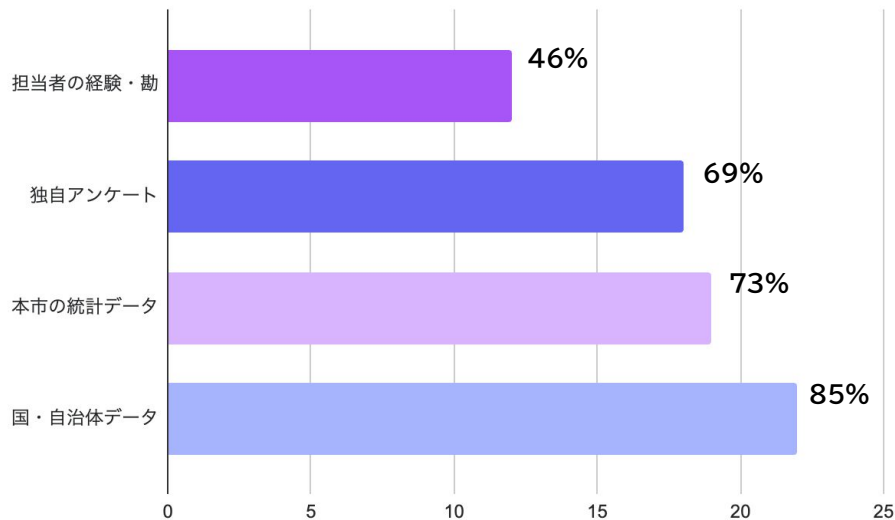
※大阪市デジタル統括室作成。本分析はサンプル数が限定的のため、傾向の示唆としての参考値になります。

ソーシャルリスニングの認知者・非認知者×企画・意思決定の際に参照するデータ回答

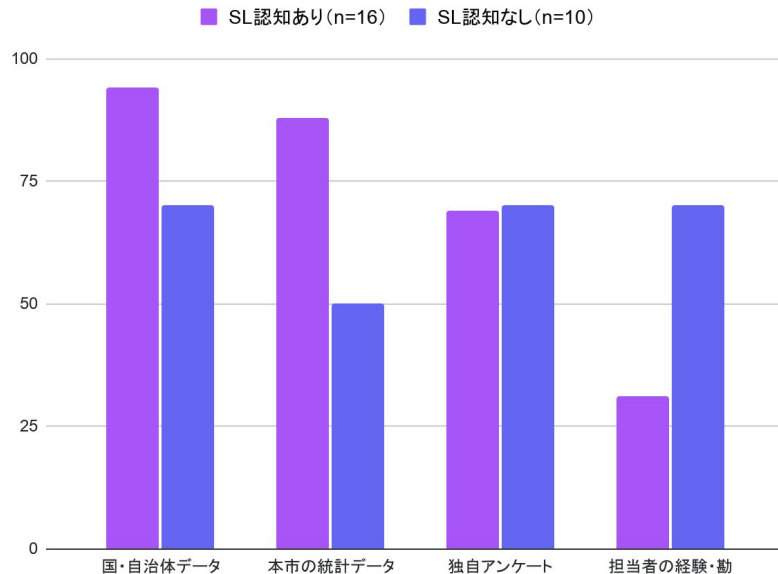
SL認知者(n=16)と非認知者(n=10)かどうかで回答に傾向が出るかをクロス集計した(左・右グラフ)

「国・自治体データ」及び「本市統計データ」は頻出であるところ、非認知者は「担当者の経験・勘」の選択率が70%と高く、認知者(31%)の2倍以上に達している。認知者は統計データを複数活用するなどデータリテラシーが高い傾向にある。

設問3: 参照データ全体集計



SL認知有無別参照データ選択率



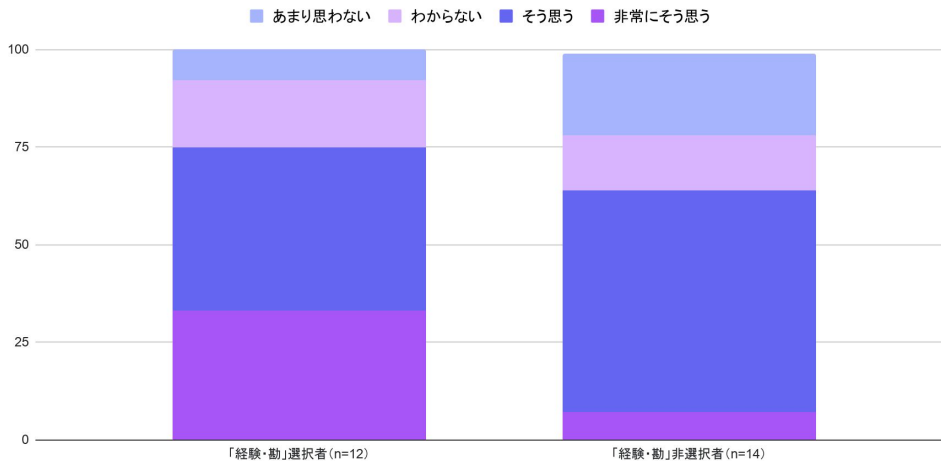
勘・経験の選択の有無×ソーシャルリスニング結果について根拠資料としての補完ニーズ

経験・勘の選択有無で「設問4・ソーシャルリスニングによって得られたデータは企画や意思決定を行う際の根拠資料になりえるか」の回答に差があるかという点に着目。

わずかながら経験・勘を選択した者のほうが、根拠資料として見えそうだと肯定的に回答することが多かった。

勘依存型の職員のEBPMのきっかけとして訴求が得られる余地があるとともに、根拠資料としての補完ニーズがあると考えられる。

設問3:参照データ全体集計



ソーシャルリスニングの活用用途

Q12.ソーシャルリスニングの活用用途についてのフリーコメントを収集。得られた回答を「やること(機能軸)」で並べたところ、ニーズ把握から内部改善までの時系列の流れがみられた。「事業の改善」が最多であるとともに、あらゆる場面での活用が想定される手法であることが伺えた。現場職員の受容性を高めるためには「改善」→「課題探索・アウトリーチ」→「計画根拠化・モニタリング」と順を追って試行していくことも有効なアプローチであると考えられる。

やることの種類	回答内容(原文要約)
① 課題・ニーズ探索	職員が気づいていない行政課題の発掘(ペイン・疑問・愚痴をクロールして閲覧)
	世の中の「気分」の判断・行動変容の予兆発見(理論でなく「情」で動く市民の動向把握)
	サイレントマジョリティ(生きづらさを感じている層)へのアウトリーチ
	障がい者向けバリアフリー要望喚起・市民サービス全般の要望把握(デジタル化含む)
② 計画立案の根拠化	道路混雑・ヒヤリハット発生箇所を把握→標識・幅員・交差点整備計画の根拠データに
	他市の成功イベント事例をSNS分析→本市の企画立案・育児サービス改善の根拠に
	災害時SNS投稿を時系列・種類別に分析→被災直後・避難期・復興期のニーズを計画の根拠に
③ 事業・サービス改善	育児コメントをSNSで収集→育児支援サービスの改善に活用
	区民アンケートとSLを組み合わせて分析精度向上・既存調査の質を改善
	まち魅力推進事業でSLを活用→イベント企画立案の精度向上
	イベントのSNSフィードバック収集→次回改善に反映・若い世代の意見を施策に
	イベント中の不測の事態をSNSで把握→次回開催時のネガ要因を事前に解消
窓口対応のSNS評価を収集→対応品質の分析・改善・オンライン化ニーズの把握	

やることの種類	回答内容(原文要約)
④ リアルタイム異常検知	SNS投稿から道路・公共設備の破損を把握→「SL版おしえ太郎」として活用
	イベント開催中のSNS投稿をリアルタイム監視→不測の事態を早期把握
	災害発生時のSNS投稿をリアルタイム収集→被災ニーズを時系列で把握・対応に反映
⑤ 声なき層へのアウトリーチ	アンケートを回答しない若い世代のSNS上の声を収集→施策に反映
	生きづらさを感じているが行政に声を届けていないサイレントマジョリティへのアウトリーチ
	障がい者のバリアフリー要望・デジタル化ニーズを受動収集→行政に届きにくい声を可視化
⑥ 組織・内部改善	職員採用のSNS評判分析・職員エンゲージメント把握に活用
	窓口対応のSNS評価収集→行政内部のサービス品質改善・デジタル化推進の根拠に

04

考察と今後の展望

**SNS/WEB上の声は
「市民の隠れたニーズ」を
明らかにし従来調査を補完しうる**

職員アンケートでは、SNS/WEBデータを「市民の意見」として扱える、意思決定の根拠資料として活用できる、と捉える回答が一定数確認され、従来調査を補完して検討材料の解像度を上げ得る可能性が示されました。

**“経験×AI”が成立する：AIは
経験を置き換えるのではなく、
裏付けになり得る**

傾向分析では、経験・勘を参照する層ほどソーシャルリスニング結果を根拠資料として肯定的に捉える傾向が示されており、EBPMを「現場の経験を否定しない形」で進める入口になり得ることが示唆されました（参考値）。

**行政実務に適した
“AIと人の協働モデル”が見えた**

AIによる圧倒的な工数削減（整理・分類・論点抽出）と、人による精度担保（前提確認・偏りの解釈・最終判断）を組み合わせることで、効率化にとどまらず“説明可能な意思決定”に寄与する運用モデルが見えてきました。

參考資料

テックタッチ株式会社

設立 2018年3月1日

住所 東京都中央区銀座8-17-1
PMO銀座II 5F・8F(総合受付 5F)

社員数 207名(2026年2月時点)※正社員のみ

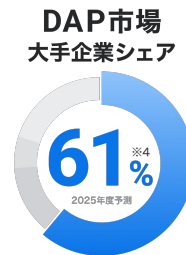
累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

投資家情報 一部抜粋

DNX Ventures
アーキタイプベンチャーズ株式会社
DBJキャピタル株式会社
三菱UFJキャピタル株式会社
SMBCベンチャーキャピタル株式会社
みずほキャピタル株式会社
電通ベンチャーズ ほか

受賞歴

週刊東洋経済「すごいベンチャー100」選出(2020年)
グッドデザイン賞 受賞(2022年度)
SAP AWARD OF EXCELLENCE2023 Partner
Innovationアワード 受賞(2023年)
経済産業省「J-Startup」選出(2023年)
ITreview 「ITreview Grid Award」2部門にて5期連続
「Leaders」受賞(2024年)
東京都ベンチャー技術大賞 特別賞受賞(2023年)
日本経済新聞社「スタ★アトピッチJapan」りそな銀行賞 受賞
(2024年)
デロイト トーマツ グループ「Technology Fast 50 2023
Japan」8位(2024年)
Great Place To Work® Japan調査「働きがいのある会
社」10位(2025年)



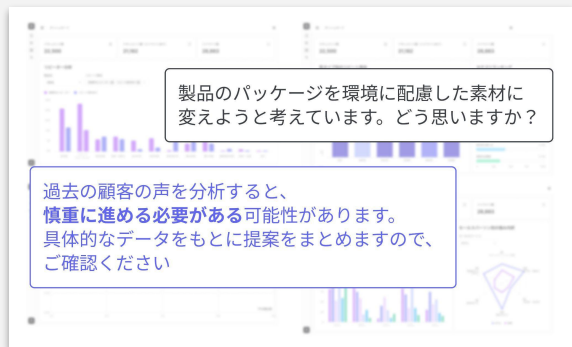
※1 弊社調べ、MAU換算
※2 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプティオン・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2021~2025年度予測)
※3 2025年度予測
※4 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプティオン・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)
※5 出典:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプティオン・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

テックタッチの2つの事業

データ戦略AIエージェント 「AI Central Voice」

埋もれたデータが、戦略のヒントに。

「AI Central Voice」は、顧客の声・ログ、従業員エンゲージメント、商談記録など、あらゆる定性データを構造化し、課題を可視化。対話形式※でアイデア出しをサポートし、経営の意思決定に役立つ新たな洞察の発見を促進します。

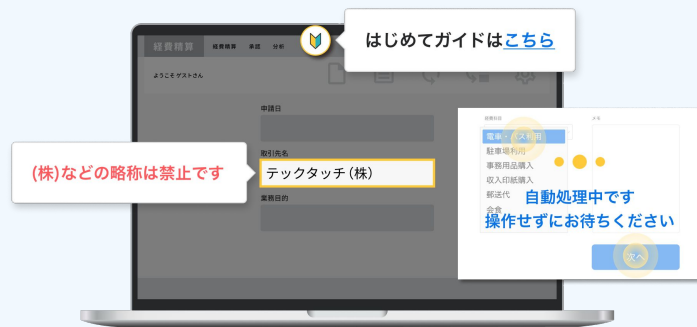


お問い合わせ

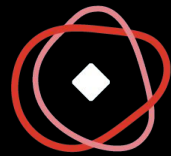
国内シェアNo.1 次世代AI型DAP 「テックタッチ」

DX・AIとユーザーのラストワンマイルを支援

「テックタッチ」は、操作ガイドをシステム上に表示することで、誰もが迷わずにシステムを操作できる環境を提供します。また、システム導線上に設置可能なAIを活用することで、従業員のAI利活用を促進します。



お問い合わせ



AI Central Voice