

2026年7月8日

リコージャパン株式会社
リコーITソリューションズ株式会社

リコージャパン、リコーITソリューションズ、 神戸市の新たな庁内 AI 基盤「KOBE AI PORT」の構築を支援 ～ LGWAN 環境でセキュアに利用可能なポータルを作成し、 Dify を活用した業務効率化アプリケーション開発を支援 ～

リコージャパン株式会社(社長執行役員:笠井 徹)とリコーITソリューションズ株式会社(社長執行役員:野水 泰之)は、兵庫県神戸市(市長:久元 喜造)に対し、生成 AI 活用プラットフォーム「Dify(ディファイ)」*1を活用するための AI 基盤「KOBE AI PORT」の構築・導入を行いました。

リコージャパンは、Dify のライセンス提供に加え、お客様が自社業務に最適化した Dify アプリケーションを自ら開発できるよう支援を行っています。今回、リコージャパンは本取り組みにおけるプロジェクト全体の推進・統括を担いました。

リコーITソリューションズは、リコーグループ内のインフラ構築・保守運用や、Dify を活用したアプリケーション開発で培ったナレッジやノウハウを生かし、安全性を確保しつつ業務効率化を実現する Dify 環境の構築およびポータルサイトの開発支援を担いました。

*1 Dify … LangGenius, Inc.(本社:米国デラウェア州 CEO:Luyu Zhang)が開発したオープンソースの LLM アプリケーション開発プラットフォーム。プログラミングの知識がなくても、LLM を活用したアプリケーションやサービスをノーコードで開発できる。

■導入の背景

神戸市は、Microsoft Copilot の全庁導入や、生成 AI を活用した FAQ の整備などを先行して推進しています。これにより、「個々のタスク精度向上」や「作業時間短縮」といったタスクレベルでの業務改善で成果を上げる一方で、「LGWAN*2 環境とインターネット環境の分断により、ファイル移動等の手作業が発生し、利便性を損なっている」「AI への指示入力(プロンプト)の精度の差により、回答の精度にもばらつきが生じている」といった点への対応が依然として課題でした。

これらを解決するため、LGWAN 環境からシームレスに生成 AI の利用が可能なポータルサイトを構築し、Dify で構築した AI アプリケーションや AI エージェントの活用により、「業務プロセス自体の変革」を目指しました。

*2 LGWAN(総合行政ネットワーク)は、地方公共団体間や地方公共団体と政府機関間の通信を行うためのインターネットから分離された行政専用ネットワーク。

■神戸市の庁内 AI 基盤「KOBE AI PORT」の概要

「KOBE AI PORT」は、Dify を活用した、安全性と高い利便性を両立して利用できる AI 基盤です。インターネットを経由せず LGWAN 環境から直接アクセスできるため、外部ネットワークに接続するパソコンを利用せずとも、通常の業務用パソコンから即座に利用可能です。これにより、ネットワーク間のファイル移

リコージャパン株式会社 <https://jp.ricoh.com/companies/ricoh-japan>

報道関係のお問い合わせ先 リコージャパン株式会社 コーポレートコミュニケーション部

E-mail : zjc_rjccd@jp.ricoh.com

行作業を必要とせず自治体独自ナレッジの共有、活用が可能になり、円滑に AI を利用できる環境が整いました。

「KOBE AI PORT」のポータル画面は、情報検索などが可能な汎用チャット機能、生成 AI への指し例を集約したプロンプト集、ならびにアンケート集計や文章校正など特定の業務に特化した専用アプリケーションで構成されています。

情報検索チャットは、条例・規則、市会議事録など神戸市独自のデータを取り込み、条例・規則の該当箇所などの検索を可能としています。チャットでの指示もプロンプト集から選択するだけで実行できるため、AI に関する専門知識がない職員でも容易に活用できます。さらに、生成 AI の回答には根拠となる参照資料が明示されることから、回答内容の信頼性を担保しつつ、安心して業務に活用することができます。



「KOBE AI PORT」情報検索チャットの利用画面



「KOBE AI PORT」プロンプト集

Dify は AI エージェントから複雑な AI ワークフローの構築までを、プログラミングの知識を要さずノーコードで開発できる点を特徴としています。これにより、神戸市では、担当職員自らが業務ニーズに応じた専用アプリケーションの構築も進めています。今回、リコージャパンとリコーIT ソリューションズは、会議の文字起こしデータから議事録形式の文書を生成する「議事録作成」、Excel データで一覧化されたアンケート結果を要約し、グラフなどで可視化する「アンケート集計」、テキストデータをもとに解説用の音声データを生成する「音声解説生成」の 3 つのアプリケーション作成し、Dify 活用を支援しました。

アンケート集計レポート

総評

このアンケート結果から、行政サービスに関連するデジタルツールの認知度や利用状況にはいくつかの課題が浮き彫りになっています。

全体傾向

「スマート申請システム」の利用状況では未利用者が利用者を上回り、特に「手続きをする用事がない」「システムを知らない」という理由が多数を占めています。利用者のうち、約半数が「使いやすい」と回答しているものの、「入力項目の多さ」や「進捗状況の不明瞭さ」を課題と感じる声も目立ちます。また、「窓口事前予約」については認知度が低く、「知らない」と回答した割合が最も高い結果となりました。

一方、「マイナンバーカードの所持率」は比較的高いものの、「マイナポータル」の利用経験は少なく、多くの人が「手続きをしたことがない」と回答しています。「証明書コンビニ交付サービス」についても未利用者が主流であり、「サービスを知らなかった」「利用する機会がなかった」という理由が挙げられています。

特徴的な傾向

利用者の中では、デジタルサービスの利便性を評価する声がある一方で、操作性や検索性に対する不満が複数挙げられています。また、未利用者の多くがシステムやサービスの存在自体を知らないことが認知度向上の課題であることを示しています。特に「コンビニ交付サービス」では「窓口発行に慣れている」や「相談しながら手続きしたい」という、従来型のサービスへの依存が見られます。

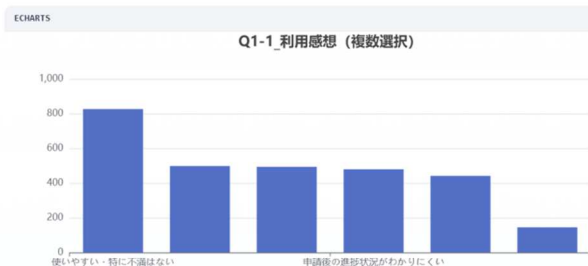
自由意見から読み取れる代表的な声

自由意見では、「窓口に行かなくても取得できる」「待ち時間がない」といった利便性を評価する声がある反面、「近所にコンビニがない」「必要な証明書が非対応だった」といった地域やサービス内容に関する具体的な課題が示されています。

総じて、デジタルサービスの利便性は一定の評価を得ているものの、認知不足や操作性の課題、従来型サービスへの依存が、利用率向上の妨げとなっている印象です。これらの課題を解決するためには、認知度向上の施策と、直感的で使いやすいシステム設計が求められます。

※本データはサンプルであり、実在の団体・数値等とは一切関係ありません

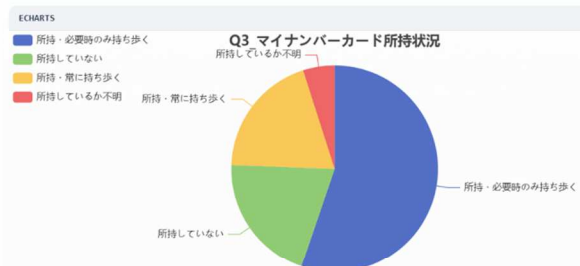
Q1-1.利用感想（複数選択）【複数回答可】



データ内訳

選択数	件数
使いやすい・特に不満はない	826
申請したい手続きが見つけにくい	498
申請するための入力項目が多い	493
申請後の進捗状況がわかりにくい	479
操作画面が分かりにくい	441
覚えていない	145

Q3.マイナンバーカード所持状況



データ内訳

選択数	件数
所持・必要時のみ持ち歩く	2209
所持していない	815
所持・常に持ち歩く	778
所持しているか不明	198

※本データはサンプルであり、実在の団体・数値等とは一切関係ありません

「アンケート集計」アプリケーションの出力イメージ

■導入の効果／神戸市職員様の声

KOBE AI PORT の整備により、職員が日常業務の中で生成 AI を活用できる環境が整いました。今後、職員からのフィードバックや業務上のニーズを踏まえ、現場に定着する AI 基盤となることを目指していこうと思います。

■リコーの Dify 展開について

リコーグループでは、国内グループ社員約 3 万人が利用可能な Dify 環境を整備し、各部門および個人が業務ニーズに応じたアプリケーション開発を推進しています。これまでに約 9,500^{*3} のアプリケーションが作成されるなど、AI の市民開発を着実に進展させてきました。こうした社内実践を通じて蓄積したノウハウと、伴走型支援サービスの提供により、お客様における Dify 活用の定着と高度化を支援しています。

*3 2026 年 6 月 15 日現在

リコージャパンは、Dify やリコー製 LLM、セキュアに生成 AI を活用するのに必要な環境の構築、導入、運用支援までをパッケージで提供する「RICOH オンプレ LLM スターターキット」をはじめ、リコーグループの実践活動で培ったノウハウとともに、お客様に寄り添い、業種業務に合わせて利用できる「使える・使いこなせる AI」を提供しています。今後も、お客様が取り組むオフィス／現場のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援してまいります。

リコーITソリューションズは、リコーグループ内で培ってきたインフラ構築・保守運用の知見と、Dify を活用したアプリケーション開発・環境構築のノウハウを生かし、自治体や企業のお客様が安心して生成 AI を業務活用できる基盤づくりを支援してまいります。

■関連情報

スマートこうべ 公式サイト

・神戸市がDifyで進める「AIアプリ内製化」への第一歩—神戸スマートシティ

<https://smarkkobe-portal.com/web/smartcity/1960403359/>

・新たな庁内AI基盤「KOBE AI PORT」始動 ～ Newsletter No.009

<https://smarkkobe-portal.com/web/smartcity/6026893464/>

リコー公式サイト

・ライセンス購入から構築・伴走支援・利用教育までワンストップ支援:Dify

<https://www.ricoh.co.jp/products/list/dify>

リコーITソリューションズ公式サイト

<https://www.jrits.co.jp/>

* Microsoft、Excelは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

* 社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、世界約200の国・地域で、AIをはじめとする先進テクノロジーと、長年培ってきたプリンティング領域の強みを基盤に、ワークプレイスにおける業務変革を支援するサービス・ソリューションを提供しています。また、商用・産業印刷事業や、インクジェット技術を応用した新たなソリューションの展開を通じて、お客様の価値創出を支えています(2026年3月期グループ連結売上高2兆6,083億円)。

“はたらく”に歓びを 創業以来90年にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>