

AIロボットによる総合案内業務で
杉並区が実感した

3つの効果

- 1 誰でも簡単に使える**
話しかけるだけでよく、複雑な操作が不要
- 2 回答精度が高い**
利用者の98%が「回答が早い」「聞き取りやすい」と回答
- 3 回答内容をすぐに修正できる**
5~10分で修正作業完了

回答数・304件の結果を見ると、ほとんどの利用者に満足していただけた。まず、操作について、タッチパネル式の案内板とは違い、「ロボコット」に話しかければいいだけなので、誰でも簡単に利用してもらえました。実際に「ロボコット」が案内までかかった時間については、98%が満足できる早さだったと回答。そのほか、「ロボコット」が話す内容の聞き取りやすさについても、同様に98%が満足との結果でした。

黒澤 たとえば来庁者が、「証明書がほしい」と問いかけても、それだけではどのような証明書かわかりません。その際、「わかりません」

「ロボコット」をどのように活用していきますか。

石河内 実証実験を通じて、高い導入効果が期待できると確信を持てたため、新年度から複数台設置して案内業務をこれまで以上にスムーズに進める体制にします。「ロボコット」が来庁者と対話を積み重ねていき、AIの学習能力で回答精度がさらに高まることも期待しています。

実証実験で効果を確信 新年度から複数台設置へ

と答えるのではなく、「ロボコット」が質問を繰り返すことで答えを出しようにプログラミングされているのです。どのような質問にも精度の高い受け答えができたため、利用者が高い評価につながったのだと考えています。

そのほか、実証実験中、案内する窓口に変更があり、「ロボコット」の回答内容を修正する必要が生じたのですが、タケロボではこの作業を5~10分で完了してくれました。これにより、回答内容を修正したい場合の運用面でも問題ないと確認できました。

※98%：「満足」「どちらかという満足」の合計

支援企業の 視点

AIによる独自の学習技術が 精度の高い回答を導き出す

「実証実験で、利用者から高く評価された理由をどう分析していますか。」

竹内 回答精度の高さに尽きると考えています。それが可能なのは、「ロボコット」には、利用者が発する言葉の組み合わせや文脈で内容を理解する、独自のAIエンジンが実装されているからです。その回答精度の高さから、商業施設、金融機関、病院、大学、ホテルなどさまざまな業界で「ロボコット」は導入されています。

自治体に対する今後の支援方針を聞かせてください。

竹内 当社では、自治体で想定される住民からの約1万種類の質問集をデータベース化しています。そのデータを導入自治体にあわせて編集し、「ロボコット」に覚えさせます。カスタマイズした内容で提供できるのです。そのほか、主要な外国語にも対応していることから、外国人を含むすべての住民に気軽に利用していただけます。

猪股 そのうえ、「ロボコット」

MILIZE
営業統括本部
営業部 部長
猪股 英治
いのまた えいじ

20年間、国産ERPパッケージベンダーの営業業務に携わり、事業責任者など要職を歴任。令和2年、株式会社MILIZEに入社。金融機関・大手事業会社・自治体向けに、AIビッグデータソリューションを提案。同年9月より現職。

タケロボ
代表取締役社長
竹内 清明
たけうち きよあき

昭和44年、愛知県生まれ。平成5年、東京理科大学理学部を卒業後、日本ユニシス株式会社、東京理科大学大学院経営学研究所などを経て、平成23年、タケロボ株式会社を設立、代表取締役社長に就任。

には、来庁者の質問や要望に関する膨大なデータが蓄積されます。それらのデータをさらに別のAIで分析することによって、案内業務の持続的な改善にもつなげられます。総合窓口業務の効率化と質の向上を図りたいと考えている自治体のみならず、ぜひ相談してください。

問い合わせ先 MILIZE ☎03-4500-1311 (平日9:00~18:00) ✉ info@milize.co.jp

PR

株式会社MILIZE 設立/平成21年4月 資本金/6億5,114万6,500円(資本準備金含む) 従業員数/50人
事業内容/金融工学、AI研究、開発、運用を統合したWebプラットフォームの開発・運用 URL/https://milize.co.jp/

タケロボ株式会社 設立/平成23年8月 資本金/1億9,400万円 従業員数/5人 事業内容/電気・電子・通信ならびに精密機械器具の製造、販売、賃貸および修理など URL/http://www.takerobo.co.jp/



「自治体通信Online」で
詳細な資料が
ダウンロードできます



ロボットを活用した総合案内業務



絶えず訪れる来庁者の案内対応を ロボットで自動化しスムーズに

多くの自治体で、ICTを活用した住民サービスの向上や業務改善に向けた取り組みが進められている。そんななか、AIロボットによる来庁者案内業務の実証実験を行ったのが杉並区(東京都)だ。「一定の成果が得られた」と手応えを語るのは担当者の石河内氏。具体的にどのような成果が得られたのか。もうひとりの担当者である黒澤氏とともに、話を聞いた。



政策経営部企画課
企画調整担当係長
黒澤 勝美
くろさわ かつみ



杉並区
政策経営部
行政管理担当課長
石河内 賢
いしこうちけん

利用者は年間15万人以上 「混雑」「業務負担」が課題

杉並区では、なぜ来庁者への案内業務にロボットを活用しようと考えたのでしょうか。

黒澤 庁舎1階の総合案内窓口は、年間延べ15万人以上が利用します。約40秒にひとりを利用することがあるほか、スタッフにかかる大きな業務負担も課題でした。

石河内 当区では近年、ICTを積極的に活用し、行政サービスの効率的な提供を全庁的に進めてい

ます。そんななか、総合案内の窓口業務にロボットを活用している先進的な自治体があると知って。そこで当区でも導入の検討を開始し、昨年8月に実証実験を公募し、プロボイザルで評価の高かったタケロボのAIロボット「ロボコット」を選定しました。

「実証実験はどのように進めたのでしょうか。」

黒澤 本庁舎入口を入ってすぐ脇の場所に「ロボコット」を1台設置し、昨年11月10日から27日まで来庁者に利用してもらいました。来庁者は「ロボコット」に向かって、たとえば「住民票がほしい」と話しかけると、「1階の区民課へ」と担当部署を音声案内し、胴体部の液晶画面には区民課の場所や道筋が表示されます。

「利用者からはどのような反響がありましたか。」

石河内 利用者アンケート(有効

[杉並区] ■人口: 57万2,257人(令和3年3月1日現在) ■世帯数: 32万4,611世帯(令和3年3月1日現在) ■予算規模: 3,091億7,920万7,000円(令和3年度当初案) ■面積: 34.06km² ■概要: 東京都23区の西側に位置する。区名の由来は、江戸時代初期に当時の領主が、領地の境界のしるしとして、青梅街道に沿って植えた杉並木にあるとされている。毎年8月に開催される「阿佐谷七夕まつり」「東京高円寺阿波おどり」は、いずれも100万人規模の人数があり、東京の夏の風物詩。区内にはアニメ制作会社が多く集まっており、「アニメのまち杉並」として産業振興も図っている。

杉並区

