

## 宇都宮市におけるAI自動応答サービス「AIチャットボット」の実証業務開始について

～ AI技術を活用した子ども子育て分野の市民サービス向上へ ～

東日本電信電話株式会社栃木支店(支店長:長谷部 周彦、以下 NTT 東日本)は、宇都宮市の子育て分野において、市民からの問合せに柔軟に対応することを目的に、新たな問合せ受付チャネルとなるNTTグループのAIチャットボット「Repl-AI」を用いた実証業務を、2019年10月1日より開始いたしました。

※、チャットボットとは、「対話(chat)」する「ロボット(bot)」という2つの言葉を組み合わせたもので、ユーザーと企業がLINE等のトークで入力された内容を高い精度で理解し、自動で迅速に最適な回答を行うサービスです。

### 1. 背景・目的

スマートフォンの保有及びSNSの利用が多く、ICTとの親和性が高い「子育て世代」を中心に、生活スタイル(生活時間)の変化に伴い、夜間や休日での問合せニーズにも対応できるよう、「子ども子育て分野」の各種問合せに対し、AIによる自動応答サービスの実証業務を実施する。

### 2. 実証業務の概要

市民等からの「子供子育て分野」における問い合わせに対して、「AI」の技術を活用し、SNSアプリの「LINE」上で回答を行うことができる、AI自動応答サービスを構築し、実証運用を行う。

AI自動応答サービスを構築するにあたり、必要となるシステムの開発及び実証運用に向けた準備、市民の利便性向上に繋がるサービスの提供を行うものとする。

#### ★基本的要件

- (1) AIによる自動会話形式(AIチャットボット)の導入
- (2) SNSアプリの「LINE」上で、あらかじめ宇都宮市のアカウントを友達登録した方(以下、登録者)の「問い合わせ」に対し、AIを活用して自動的に「回答」ができる。
- (3) 登録者が「LINE」上で選択した情報に対して、自動的に応答しその履歴が時系列で表示される。
- (4) FAQデータの利用状況を分析し効率的な検索機能などにより、登録者が知りたい情報を迅速に誘導できる。
- (5) FAQデータに新たに追加するデータは、随時、市役所職員が容易に取り込ませることができる。
- (6) 24時間365日利用可能。
- (7) クラウド上でサービスを提供する「サービス利用型」システムである。
- (8) 高セキュリティを確保したサービスである。
- (9) 「LINE」機能を活用し、登録者に対し、随時、プッシュ型の情報発信が可能。

### 3. サービスイメージ

<AIチャットボットサービスイメージ図>



### 4. 契約履行期間

2019年10月1日～2020年3月31日

(サービス提供開始日:2019年11月26日)

### 5. 今後の取り組み

今後、NTT東日本は、本業務での経験を活かし、県内自治体や企業等地域の様々なお客様の業務効率化や働き方改革を実現するソリューションの提案を目指します。

報道発表資料に記載している情報は、発表日時点のものです。

現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。