

AIロボットを活用した新型コロナワクチンの 電話問合せ対応(自動音声ガイダンス)の実証実験を開始

横浜市と株式会社 TACT(株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS のグループ会社)は、新型コロナワクチン接種業務において、AIロボットの音声技術を活用した電話問合せ対応(自動音声ガイダンス)の実証実験を行います。

LGWAN※¹に接続した自動音声ガイダンスを基礎自治体で導入するのは全国初※²の取組となります。

なお、実証実験にあたり、横浜市と株式会社 TACTの間で、「横浜市新型コロナウイルスワクチン接種事業の自動応答システム活用に向けた共同実証実験に関する覚書」を締結しました。

※¹ LGWAN…地方公共団体を相互に接続する行政専用ネットワーク

※² 株式会社 TACT 調べ



▲左：横浜市 山中市長

右：株式会社 TACT 溝辺代表取締役社長

1 対応するお問合せ

『空きのある接種場所のご案内』 7/22(金)9時開始

お住いの区や町名、最寄り駅、ワクチン種別等の条件を指定すると、空きのある接種場所をご案内します。

『接種券の発送時期のご案内』 今後対応予定※³

前回の接種の時期をお話いただくと、次回接種券の発送時期を具体的にご案内します。

※³ 実証実験の状況を踏まえて、今後、順次ご利用いただけるようにしていく予定です。開始時期は、横浜市ウェブサイト、LINE、Twitter 等で随時お知らせします。

横浜市ウェブサイト：<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/yobosesshu/vaccine/vaccine-portal/>

公式 LINE:「横浜市 LINE 公式アカウント」と友だち登録

公式 Twitter:アカウント @yokohama_koho(横浜市広報課)

2 実証実験期間

令和4年(2022年) 7月22日(金)～9月30日(金) 午前9時～午後7時

※土曜日・日曜日・祝日を含む毎日実施します。

※実証実験の状況を踏まえて、終了時期が変動する場合があります。

※実証実験結果により、24時間化も検討します。

3 自動音声ガイダンスの流れ

① 携帯電話または固定電話から「**0120-045-141**」へおかけください。

※実証実験の段階であり、新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター(0120-045-070)とは別の電話番号を設定しています。番号のおかけ間違いにご注意ください。

- ② 自動音声ガイダンス(AI ロボット)が応答します。
- ③ AI ロボットが、お問合せ内容を認識して回答したり、更なる質問の投げかけをして条件を絞って回答します。
- ④ 希望により AI ロボットの回答をショートメッセージ(SMS)で受け取ることもできます。

使い方動画公開中

<https://youtu.be/7jnoIPBcSqU>



4 実証実験の目的・期待する効果

AI ロボットにより市民サービスの充実を図るとともに、「新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター」の負荷を軽減させます。

また、横浜市は「横浜 DX 戦略」素案の重点方針として、「創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり」を掲げており、今回の実証実験は、その先行事例として電話自動応答システムの有効性を検証する試みです。様々な情報提供のあり方の有効性等を検証し、実証実験を通じて得られた知見を、広く庁内で共有し、様々な行政施策での活用を目指します。

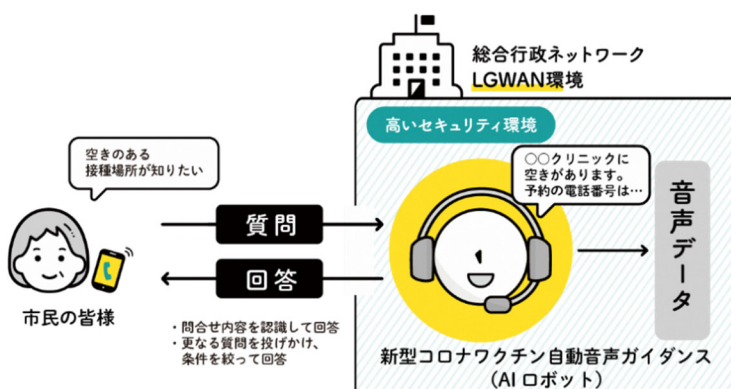
5 AI ロボットの構成

AI ロボットは音声認識技術、音声対話技術、音声合成技術を用いて、電話上のコミュニケーションを自動化します。あらかじめ、学習したデータやシナリオに沿って、お問合せへの回答を行うことができます。

また、基礎自治体では初めて、LGWAN に接続した環境下で AI ロボットを運営するため、お問合せ内容等の情報は、高いセキュリティ環境の下で一時保存され、一定期間で削除されます。

なお、株式会社 TACT の AI ロボット『AI コンシェルジュ®』は、これまで、株式会社 TACT が担ってきたコールセンター運営経験から作った「自然言語処理エンジン」を搭載しているため、お問合せされた方の意図を解釈し回答を導き出す「音声対話」に強みを持っているという特徴があります。

※自動応答サービス『AI コンシェルジュ®』詳細: <https://service.tactinc.jp/aic/>



▲LGWAN に接続した環境下での AI ロボット運営イメージ



▲AI ロボットの音声技術

【参考】株式会社 TACT 会社概要

本 店:〒141-0021 東京都品川区上大崎 3 丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

東京本社:〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

代 表 者:代表取締役社長 溝辺 和広

設 立:2010 年 12 月 10 日

事業内容:AI コンシェルジュ事業、RPA コンサルティング事業、コールセンター受託運営事業

コーポレートサイト:<https://www.tactinc.jp>

※本資料に記載されている社名及び製品名などは、株式会社 TACT の商標または登録商標です。

お問合せ先**【1～4に関する問合せ先】**

健康福祉局健康安全課ワクチン接種調整等担当課長 鳥丸 雅司 Tel 045-671-4841

【横浜 DX 戦略(創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり)に関する問合せ先】

デジタル統括本部デジタル・デザイン室長 谷口 智行 Tel 045-671-4761

【AI コンシェルジュのサービスに関する問合せ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部 青木、板垣 Tel 03-6741-4152

【AI コンシェルジュの報道関係者様からの取材に関する問合せ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 滝口、豊倉 Tel 03-6823-2010

E-mail:unhdpr@usen-next.jp