

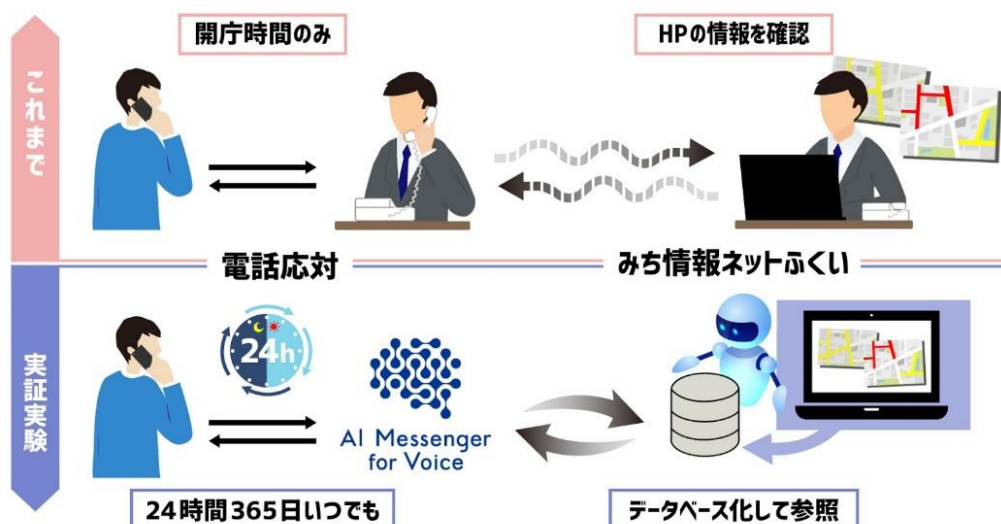
## 道路規制情報を電話で自動案内する「AI 音声対話サービス」の実証実験を 福井県・サイバーエージェント・AI Shift の3者で共同実施！

福井県、株式会社サイバーエージェント デジタル・ガバメント推進室および GovTech 開発センター、株式会社AI Shift は、AI 音声技術を活用した実証実験を2020年12月21日(月)より開始いたします。

福井県の管理する道路の規制情報を、株式会社AI Shift が提供するAI 音声対話サービス「AI Messenger for Voice」を活用して、専用ダイヤルでの自動電話応対を行います。なお、道路規制に関する問い合わせ対応にAI 音声対話サービスを導入するのは、全国初の取り組みとなります。

また提供サービスにおけるAIの精度向上を目的として、一般社団法人福井県自動車会議所の協力のもと、同会議所に所属するトラック・バス・タクシードライバー等に利用も決定いたしました。ドライバーによるフィードバックをもとに改善、運用を行うことでさらなる精度向上を図り、福井県のみなさまに”使われる良いサービス”を目指し運用・効果改善に努めてまいります。

この取組により、ドライバーに対してスムーズな道路規制情報の提供を行うとともに、これまで県職員が行っていた電話応対をAIが代行することにより、行政のDX（デジタルトランスフォーメーション）を推進します。



専用ダイヤル

# 050-3196-1291

- ※一般の方もご利用いただくことができます。
- ※フリーダイヤルではないため、所定の通話料が発生いたします。
- ※本情報は、”みち情報ネットふくい”のHPでも案内しています。

### 【実証実験の背景】

福井県では、天候等の影響により県管理道路の通行規制を行う場合、“みち情報ネットふくい”のホームページ上で、県民やドライバーの皆様へ規制路線や規制時間などを迅速かつわかりやすく情報提供するよう努めてきました。

一方で、県外から往来するドライバーを中心に、電話での問い合わせも一定数あり、問い合わせに対して職員がその都度、ホームページ上で規制情報を確認するため、回答に時間を要する状況でした。

このような状況を改善するため、道路規制情報の問い合わせへの電話対応を、株式会社 AI Shift が提供する AI 音声対話サービス「AI Messenger for Voice」を導入することで自動化します。

「みち情報ネットふくい」と連携することで、ドライバーは、最新の情報をスピーディーかつ 24 時間 365 日いつでも正確に入手可能となります。県職員の電話対応の負担を軽減していくとともに、運用・改善を図りながら行政サービスの品質向上を目指してまいります。

### 【“AI Messenger for Voice”の概要】

株式会社 AI Shift が提供する電話対応業務の自動化を図る AI 音声対話サービス。AI チャットボット「AI Messenger」の対話戦略技術を活かした“音声対話に特化した独自対話エンジン”により、従来の音声ガイダンスとは異なるインタラクティブでスムーズな音声対話を実現します。

### 【3者のコメント】

#### ■福井県 土木部長 小川俊昭

福井県では近年、平成 30 年 2 月の豪雪や平成 30 年 7 月の西日本豪雨の際に、県管理道路が被害を受け、大がかりな通行規制を行ったほか、毎年積雪のシーズンには冬期通行止めなどを行っています。その際、通行規制の情報を HP「みち情報ネットふくい」にて発信しており、平成 30 年 2 月豪雪を受けて機能を大幅に強化いたしました。依然として電話による問い合わせのニーズも一定数あり、対応に時間を要することが課題でした。このたび、代表取締役の藤田晋様が福井県のご出身であるサイバーエージェント様および、AI Shift 様と共同で AI 音声技術を実証することで、県民やドライバーの皆様によりスムーズな情報提供を行うことができるようになることを期待しています。

#### ■サイバーエージェント デジタルガバメント推進室長 兼 GovTech 開発センター長 淵之上弘

当社ではデジタル・ガバメント推進室と GovTech 開発センターが中心となり、行政・自治体の DX を推進しております。その中で、今回福井県様との実証実験が実施できることを大変うれしく思います。デジタル化は手段であり、デジタルトランスフォーメーションの意義は、利用者にとって分かりやすく、簡単で使い続けてくれることだと捉えております。今回の実証実験では一般社団法人福井県自動車会議所様にもご協力いただき、運用・改善を重ねていくことで「使われる良いサービス」を創り上げてまいります。

#### ■株式会社 AI Shift 代表取締役社長 米山結人

当社は“AI 対話カンパニー”として、独自開発の対話エンジンを武器に企業や行政における問い合わせ対応業務の効率化を進めて参りました。この度の実証実験は、電話という最も馴染みの深いチャネルにおける対話の自動化に挑戦するものであり、より多くの人に AI の可能性を届けるための大きな一歩と考えております。利用者・行政の双方の課題解決につなげられるよう、福井県様やサイバーエージェントと密に連携し、精度向上のための運用やプロダクト改善を進めてまいります。

**【組織概要】****■福井県**

所在地：福井県福井市大手 3 丁目 17 番 1 号

知 事：杉本達治

**■株式会社サイバーエージェント**

所在地：東京都渋谷区宇田川町 40 番 1 号 Abema Towers

設立：1998 年 3 月 18 日

資本金：7,203 百万円（2019 年 9 月末現在）

代表者：代表取締役 藤田晋

事業内容：メディア事業、インターネット広告事業、ゲーム事業、投資育成事業

**■株式会社 AI Shift**

所在地：東京都渋谷区渋谷 2-24-12 渋谷スクランブルスクエア 22 階

設立：2019 年 8 月 30 日

資本金：6,000 万円（2019 年 9 月末現在）

代表者：代表取締役社長 米山結人

事業内容：AI 導入コンサルティング事業、AI チャットボットの開発・販売、音声対話システムの開発・販売

**【本件に関するお問い合わせ先】**

福井県 土木部 道路保全課 榎、高村、野間

電話：0776-20-0477

E-mail：dourohoz@pref.fukui.lg.jp