

## 音声チャットボットサービス（仮称）フィールドトライアルの実施について

NTT西日本 長崎支店（支店長：横井 幸博 以下、NTT西日本）は、2018年4月2日から、東彼杵町において、NTT西日本が提供する光BOX<sup>+</sup>（HB-2000/情報機器）を活用した音声チャットボットサービス（仮称）のトライアルを開始いたします。

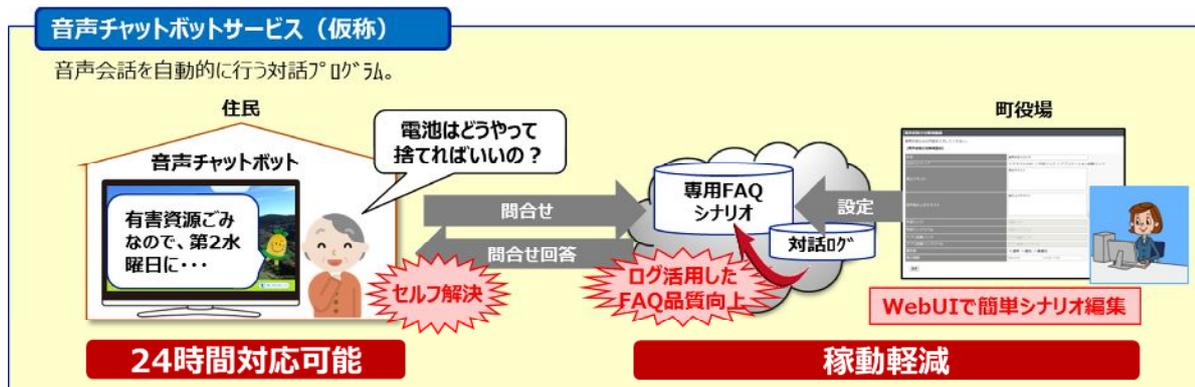
### 1. 背景・目的

東彼杵町では、2017年5月からNTT西日本の光BOX<sup>+</sup>を活用したテレビ向け自治体情報配信システム「ひかりタウンチャンネル」を活用し、インターネットを使って行政情報を配信してきました。

これまでもICTを活用した行政サービスの提供について協力してきた東彼杵町とNTT西日本は、音声チャットボットの実用性検証を目的として、本トライアルを実施することとしました。

### 2. トライアルの概要

音声チャットボットサービス（仮称）は、光BOX<sup>+</sup>を活用して、家庭のテレビで音声対話を自動的に行う対話プログラムです。よくある問い合わせの答え等を対話シナリオとして準備することで、住民からの問い合わせ対応の稼働軽減や住民サービスの向上を目的とするサービスです。高齢者でも使いなれたテレビを使って、24時間いつでも自治体への問い合わせを行うことができ、セルフ解決が期待できます。



本トライアルでは、一定期間実際にご利用いただいた上で、

- ・東彼杵町の住民の方からはサービスに対するご要望
- ・東彼杵町さまからは、運用面でのご要望や課題

について、アンケート調査やヒアリング等を行い、運用面、技術面の検証を行います。（別紙1参照）

#### (1) 本トライアル導入による効果（想定）

- ・住民から役場への問い合わせをセルフ解決・自治体稼働の軽減
- ・音声によるお知らせ配信による、行政情報の既読率向上
- ・役場の窓口での光BOX<sup>+</sup>を活用した音声チャットボットサービス設置による、窓口業務の効率化

(2) トライアル期間

2018年4月2日～2018年9月30日

(3) トライアル場所

長崎県東彼杵郡東彼杵町

3. 今後の予定

本トライアルで得られるニーズや、各種検証結果を分析・活用し、光BOX<sup>+</sup>と音声対話システムの組み合わせを活用した、よりよいサービスの開発に取り組みます。また、自治体向けに限らず、マンション向けやコンテンツプロバイダー向け等シナリオについても準備を進め、新たな利用シーンを事業者とのアライアンスによって創出していき、幅広い普及・促進をめざします。

【本件に関する問い合わせ先】

N T T 西日本 長崎支店 ビジネス営業部 営業担当 藤澤

TEL : 095-828-9115 (受付時間 : 平日午前9時～午後5時30分)

\* 電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

\* お知らせ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、予めご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。

審査 17-2537-1

# 別紙1. トライアルの概要

ひかりタウンチャンネル  
(提供中)



地域情報・防災情報配信  
動画・写真配信 等

音声チャットボット  
サービス (仮称)



光BOX+  
(HB-2000/情報機器)

## 今回のトライアル範囲

### (1) FAQ検索によるセルフ解決・稼働軽減



#### 評価観点

- ・シナリオ満足度
- ・効果(削減率等)
- ・運用課題抽出
- ・利用意向 等

### (2) 音声お知らせ配信による情報の既読率向上



- ・シナリオ満足度
- ・効果(既読率等)
- ・運用課題抽出
- ・利用意向 等

### (3) 役場窓口への設置による、窓口業務の効率化



- ・シナリオ満足度
- ・効果(削減率等)
- ・運用課題抽出
- ・利用意向 等