

2018年12月19日

アイテック阪急阪神株式会社

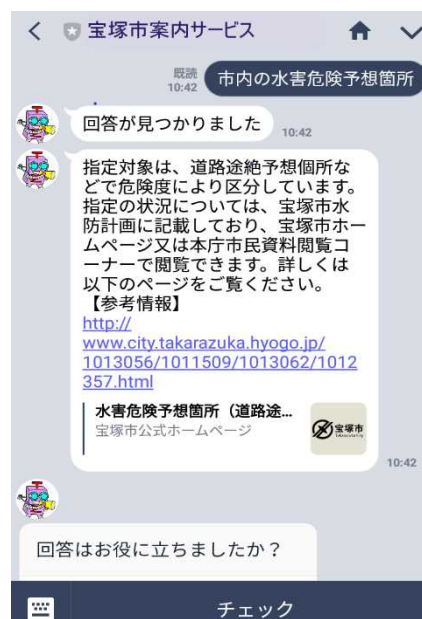
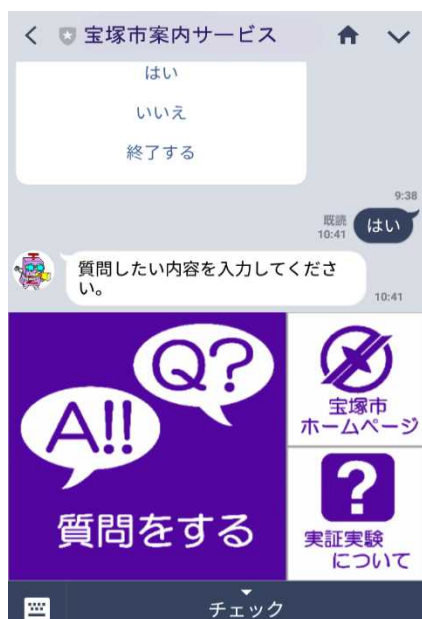
宝塚市とアイテック阪急阪神株式会社が LINE を利用した自動応答サービス（チャットボット）の実証実験を開始

アイテック阪急阪神株式会社（本社：大阪市福島区、代表取締役社長：浜田真希男、以下「アイテック阪急阪神」）は、兵庫県宝塚市（市長：中川智子）と共同で、LINE を利用した自動応答サービス（チャットボット（※））の実証実験を2019年1月7日に開始します。

この実証実験は、2018年11月26日に宝塚市とアイテック阪急阪神が締結した、「AI（人工知能）を利用した自動応答サービスの実証実験に関する協定」に基づくものであり、無料通信アプリ「LINE」の専用アカウントに寄せられた問合せに対して、チャットボットが自動で応答します。このサービスにより、市民のみなさまにとっては、休日・夜間など本庁の受付時間外でも、定型的な内容であれば自動応答によりすぐに情報が入手できるようになるほか、多くの方が使い慣れたツールであるLINEを利用することで、インターネット検索よりも簡単に問い合わせることができるようになります。更に、職員の問合せ対応業務の最適化・効率化も期待できます。

この実証実験を通して、市民向けサービス向上への効果や職員の問合せ対応業務の効率化等について検証します。

（注）今回の実証実験で使用するチャットボットシステムは、モビルス社のプラットフォームを採用しています。



【自動応答サービス利用者（市民）側の画面イメージ】

【実験期間】

2019年1月7日から3月17日まで

【自動応答範囲】

防災関連、各種届出手続、就園就学関連、図書館案内など

【アカウント名】

宝塚市案内サービス

※チャットボット：インターネット上で利用者同士が行う会話を指す「チャット」と、様々なタスクや処理を自動化するロボットの略語である「ボット」を組み合わせた造語です。人工知能を活用し、テキストや音声を通じて、会話を自動的に行うプログラムです。

<ご参考>

アイテック阪急阪神株式会社の概要

本社所在地： 大阪市福島区海老江1丁目1番31号

代表者： 代表取締役社長 浜田真希男

設立： 1987年7月

URL： <https://itec.hankyu-hanshin.co.jp/>

モビルス株式会社の概要（本チャットボットの開発元）

本社所在地： 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

代表者： 代表取締役社長 石井智宏

設立： 2011年9月

URL： <https://mobilus.co.jp/>

【本リリースに関するお問合せ先】

アイテック阪急阪神株式会社

新事業連携推進本部 事業連携推進マネジメント部

事業連携推進課

TEL：06-6456-5202