

多くの役所や施設などでは、案内サービスを提供していますが、最近では日本語や英語だけでなく、多言語での対応が求められています。タケロボのAIロボットとAIデバイスは、日本語で情報を操作するだけで、すべて自動で多言語でのやりとりに対応できます。導入実績も多く、その性能は実証済です。ここではタケロボの竹内清明氏に、同社のAIシステムの機能、特徴、自治体などでの検討例、利用実態などについて触れて頂きました。

point ユーザーの困りごとを解決する独自のタケロボAIシステム

タケロボAIシステムは、クラウド上に機能が実装され、各種デバイスからアクセスすることで、住民票やマイナンバーの登録など、AIによる案内や説明が行えるようになります。デバイスはスマートフォンからマスコットロボ、大型スクリーンなど幅広く対応しますが、人に知られたくない個人情報などを問い合わせる住民もいるため、役所では比較的小さいデバイスが好まれるようです。

サービスの特徴としては、多様なシーンで利用できる効果的なインターフェースを採用している点が挙げられます。画像、動画、アプリなどの画面表示や、タッチ操作、音声発声、音声認識のインターフェースを備え、分りやすい案内が可能です。

2つ目の特徴は、高性能なAI対話機能を装備していること。近年は生成AIの進化で優れた対話が行えるようになりましたが、同社は2011年からAIエンジンの開発に着手しており、IBM Watsonによる音声認識や類語認識、雑音除去などの高性能AI対話機能を実現しています。老若男女を問わず、周囲の雑音が多くても、円滑で確実な案内を行えます。

3つ目の特徴は多言語に対応していることです。英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、イタリア語、タイ語、ベトナム語、トルコ語、インドネシア語などに対応。システム管理も日本語で容易に行えます。

4つ目の特徴は、多彩な回答表現を持つこと。音声・文章に加え、画像やWebへのリンク、選択ボタン提示などにも対応。これらの遠隔設定のために専用管理システムを用意。利用状況も確認でき、ユーザーニーズの把握やQAデータの更新などにも活用できます。

このほかにも、AIだけでは対応が難しい場合でも、オプションの専用ビデオ通話でスタッフとのワンタッチ切替や、有人チャットも可能です。最近では当社オリジナルAIとChatGPTを併用し、双方の得意な機能をマージすることも可能になりました(RAGも提供)。

point 豊富な実績が証明するタケロボAIシステムのポイント

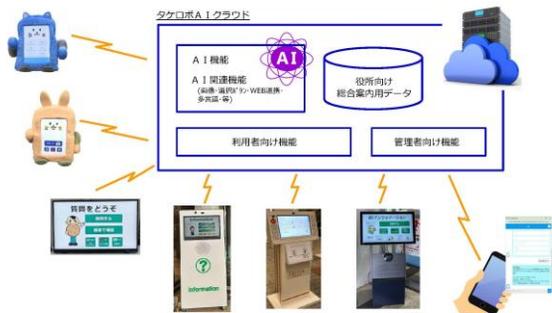
タケロボAIシステムを自治体で導入する際は、検討・目的・計画、予算、実証実験、データ準備、AI登録・学習、多言語、音盤稼働、AIの成長などを検討します。

ポイントは、庁舎建て替え時期などに合わせて計画を練り、AIによって職員の負担が軽減される業務などを明確にいただき、予算は一度に計上せず、年度ごとに確保していくと良いでしょう。適用事例が多くあるため、それらを参考にすれば、データも自治体向けのものを加工して使えます。AI登録・学習は、誰でも簡単に設定できるため心配いりません。言語も日本語から設定して多言語化できます。本番からはスタッフと協働し、AIを徐々に成長させていきます。

同社のAIシステムは、チャットボットから、サーチ、新人教育用のロールプレイ、自由問かけによる図書検索など、自治体向けの実績が豊富にあるため、ご興味のある方は、ぜひお問い合わせ下さい。

1. システムの全体概要

AIシステムの機能は、クラウドに搭載されており、各種デバイスを当該クラウドに接続することで、AIによる案内や説明の提供が可能となります。



タケロボ株式会社
代表取締役社長
竹内 清明氏

大手IT会社を経て、2011年にAI・ロボット関連製品の企画から提供までを行うタケロボ株式会社を設立。自治体、公共施設、商業施設、等へAI・ロボット製品を導入し、好評を博しています。

問合せ先

一般社団法人SDGsデジタル社会推進機構(ODS)

info@ods.or.jp

※お問い合わせの際には「ウェビナー通信を見た」とお伝えください



ODS WEBサイト