

〈株式会社アイシン〉バーチャルヒューマンを活用した利便性の向上と窓口業務における効率化

1. 実証実験の概要

本庁舎にフォトリアルなバーチャルヒューマン「Saya」を設置し、来庁者に対して親しみやすい音声対話による総合案内を提供。区民サービスの利便性向上と、行政運営の効率化の実証検証。

2. 実証実験のポイント

- バーチャルヒューマン「Saya」による **親しみやすく自然な対話の実現（雑音環境下でも高精度な音声認識）**
- 生成AI + RAG※₁ + AI Agent※₂により、各部署の業務情報をもとに、**来庁者からの問い合わせに対して訪問先を的確に案内**

- 港区ホームページ等から、ページ内の業務内容や担当部署などの情報を自動的に収集し、回答精度を向上

※1:RAG:Retrieval-Augmented Generation。外部データを検索してから、その情報を使って生成AIが回答を生成する

※2:AI Agent:目的にあった処理を自動で実行するAI。今回の実証実験では、主にユーザとの対話から訪問先の案内処理を自動で行う



実証実験のイメージ①

3. 実証実験の内容

（1）内容

本庁舎の1階ロビー（予定）にバーチャルヒューマン「Saya」を設置し、区民の相談内容に応じて適切な相談先を対話形式で迅速に紹介。合わせて拡張機能（広報紹介等の紹介 ※要調整）を検討し、**より便利で立ち寄りたくなる総合案内窓口の実現を目指す。**

（2）実施日時

令和7年12月から令和8年1月にかけて実施予定。区民へのアンケートやバーチャルヒューマンの回答数や回答時間を分析し、利便性や行政運営の効率化の実証効果を検証。

（3）活用する新技術紹介

フォトリアルなバーチャルヒューマン「Saya」を活用。高精度な音声認識により雑音下での自然な対話を行う。

RAGとAI Agent活用による行政運用の効率化を行う。



実証実験のイメージ②

採択のポイント

窓口案内・接客業務の人手不足、多様な区民対応が課題となっており、バーチャルヒューマンのその課題解決に資する先進性と実装可能性の高さに期待

区の支援

- （1）区施設等の実証場所のあっせん
- （2）バーチャルヒューマン設置における通信環境の整備

〈株式会社グラファー〉 人と生成AIの協働による、区役所の電話対応のDX

1. 実証実験の概要

生成AI活用型自動音声応答システム「AIオペレーター」により、区民課にかかってくる電話に生成AIで対応することで、**区民が必要な情報を得るまでの待ち時間を短縮するとともに、職員の電話対応に関する負担軽減を図り、窓口対応などの業務により集中できる状態の実現を目指す。**

2. 実証実験のポイント

- ・ 回答精度（誤答防止）：区HP等の正確な情報をもとに回答。推測で回答せず、誤った情報提供を避ける。
- ・ ヒアリング精度：区民の要件を漏れなく聞き取る。
- ・ 応対品質（利用者満足度）：区民がストレスなく利便性を実感できるかを評価。
- ・ 改善プロセス：**応対ログをもとに職員が評価・フィードバックしてAIオペレーターの精度を改善。将来的にAIオペレーター自ら改善する「自己改善プロセス」の実現可能性について検討。**



3. 実証実験の内容

- (1) 庁内での動作テスト
想定QAをナレッジとしてシステムに取り込み、電話対応を問題なくできるかどうかを庁内でテストを実施。
- (2) 区民向け実証実験
区民からの架電にAIオペレーターが対応。
事前に取り込んだナレッジをもとに質問回答を行い、ナレッジで回答できないものは問合せ内容に応じて所管課職員に電話を転送。
- (3) 活用する新技術の紹介
音声認識エンジンを使用して区民の発話内容を文字に変換するとともに、**回答内容を生成する過程において生成AIを活用することで、従来の電話自動応答（IVR）のように選択した番号に応じて固定の応答を返す形ではなく、区民が発話した内容に応じて柔軟な応対が可能。**
区民とAIオペレーター及び職員との会話内容をデータとして蓄積するだけでなく、データに基づいて応対内容をAI自身が品質評価・改善提案する「自己改善プロセス」を将来的に構築することで、区役所の電話対応に幅広くAIを活用できる状態の実現を目指す。

採択のポイント

区の現状と課題を的確に捉え、区民からの電話問合せに生成AIが応答。区民の電話待ち時間の短縮や職員の電話対応負荷の軽減に期待。**区民課の複数の業務に対する問合せ応対にチャレンジ**することもポイント。

区の支援

- (1) 区民からの想定質問内容の提供
- (2) AIの回答内容の評価

〈鹿島建設株式会社〉生成AIやスターリンク等を活用した建物安全性判定による避難所開設の迅速化

1. 実証実験の概要

大震災後の建物の安全性を迅速かつ的確に判定するための手法の有効性を検証

2. 実証実験のポイント

避難所となる建物について、地震発災直後の建物の構造上の安全性判定のために点検すべき部位・部材を予め定める「**応急点検チェックリスト**」を作成する。このチェックリストに従い、目視による判定と**生成AIを用いた判定を実施・比較し**、発災直後に建築の専門家が現地にはない状況で、避難所開設判断を行う際のサポートに繋がるか、その有効性を検証する。また、**通信環境の遮断や停電時にもAI判定が行えるよう、スターリンク等を活用**した実証実験も併せて実施する。

3. 実証実験の内容

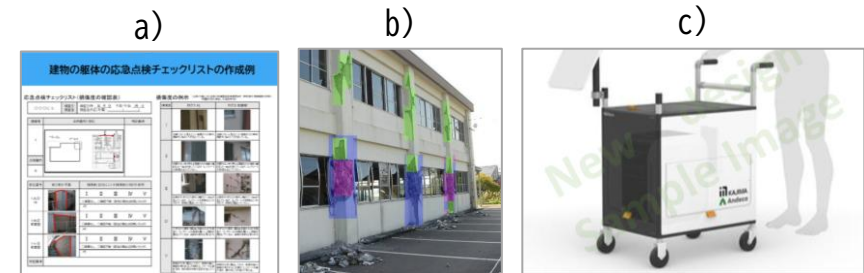
(1) 内容

被災を受けた場合を想定し、**避難所となる施設1か所において**モニターによる、建物の安全点検・判定の訓練を以下3つの方法で実施し、比較検証する。

- ①現状の避難所運営マニュアルに基づく安全点検・判定
- ②「応急点検チェックリスト」に基づく目視による安全点検・判定
- ③「応急点検チェックリスト」に基づく「生成AIによる損傷判定」を用いた安全点検・判定

(2) 活用する新技術紹介

- a) 応急点検チェックリスト：130棟超の導入実績をもつ建物安全性判定サービス
- b) 生成AIによる損傷判定：被害部材画像から被害状況をAIにより判定する仕組み
- c) 電源通信カート：鹿島建設(株)にて開発した、衛星通信スターリンクやバッテリー等を搭載した移動式通信カート



各新技術イメージ画像

採択のポイント

大震災後の避難所開設前の建物安全性の点検において、**生成AIとスターリンクを用いることで、安全性の判定を自動化し、専門職でなくとも正確かつ迅速な避難所の開設判断が可能となることを期待**

区の支援

- (1) 区施設等の実証場所のあっせん
- (2) チェックリスト作成のための区施設資料や避難所運営マニュアル等の情報提供
- (3) 施設職員等のモニター参加及びフィードバック等のあっせん

〈富士通Japan株式会社〉AI体力測定による介護予防事業の業務効率化

1. 実証実験の概要

介護予防事業における業務効率化に向けた「AI画像解析技術」を活用したAI体力測定による自動測定の仕組みの構築および評価

2. 実証実験のポイント

一人ひとり手間の掛かる体力測定に対し、参加者が何も身に付けず、単一の光学式カメラの映像から、握力測定を除いた**国内初の7項目**の測定解析に対応することで、手軽かつ属人性を排した効率的な測定環境の実現を目指す。

3. 実証実験の内容

(1) 内容

区が健康教室で行っている従来の体力測定に加えて、AI体力測定を同様にを行い、自動分析及び測定の可否や従来測定との精度や業務効率等の比較評価を行う

(2) 実施日時

令和7年11月から令和8年1月にかけて、AI体力測定を2回実施

(3) 活用する新技術紹介

単一の光学式カメラ1台の映像から、多人数の同時解析にも対応したAI画像解析技術

AI画像解析技術



当社独自技術により、市販のWEBカメラ1台での**動作解析**（モーションキャプチャー）を実現！

実証イメージ



港区測定8項目中7項目の動画解析へのチャレンジ
（単一の光学式カメラによる解析では日本初）

採択のポイント

全8項目ある体力測定のうち、**握力測定を除いた7項目を1つのパソコンと1つのカメラで多人数かつ自動測定**が可能となれば、区の業務の効率化に大きく寄与。**国内初の取組み**である点にも注目。

区の支援

- (1) 区施設等の実証場所のあっせん
- (2) モニターあっせん