

学生提案成果報告⑩

LINE を活用した AI 情報応答サービス「教えてミヤリー」の機能拡充による 市民生活の快適性向上について

宇都宮共和大学シティライフ学部内藤マーケティング論ゼミ 3 年
四家 舜葵 (しげ しゅんき) 今村詠美、グエン ティ フォン、ルオン スン
ドン、中山奈津希、北川 竜、伊東大輔、早乙女響、植竹 空

【概要】

現在、子育て支援や資源回収等の分野で活用されている 24 時間 LINE 情報提供サービス『教えてミヤリー』の機能と活用範囲を拡充して、宇都宮の歴史、習慣、建物、環境などを含む風土：宇都宮らしさを多くの人に知ってもらえるようにします。教えてミヤリーをバージョンアップして、例えば、『宇都宮の人気なお店を知りたい』『たまたま来ただけで宇都宮にはどんなものがあるのだろう、どんな歴史があるのだろう』といった宇都宮の情報を LINE の教えてミヤリーが教えてくれたら、気軽にスマートに宇都宮の事を知ることができるのではないかと。また、ミヤリーが多くの言語を話せるグローバル AI になれば世界中の人に宇都宮の事を知ってもらえるのではないかと。そしてそれが私たちで造る宇都宮らしさに繋がればいいと思い、この提案をします。

【栃木を元気にするには】

最近の SNS の普及や、「教えてミヤリー」のサービス利用者（友だち登録者数）が増加している事などから判断して、特に新型コロナウイルス感染が問題となっている状況下でインターネット内で完結できる「教えてミヤリー」の需要は高まっていると考えられます。栃木県民だけではなく栃木県に在住する多国籍な利用者も増える中でより利便的なものにするために、機能の拡充を行い、色々な層の利用者を増加させ、市の暮らしやすさの向上を図ると同時に、外国人観光客を対象とした活用の推進により、観光収入増加を可能とするビジネスモデルを構築します。

1. LINE 提供サービス「教えてミヤリー」の概要

ソーシャルネットワークサービス (SNS) の一つである LINE を活用した宇都宮市による 24 時間情報提供サービス「教えてミヤリー」は、2020 年 (令和 2 年) 4 月 1 日から運用がスタートしました。最初の段階では「子ども子育て」の分野を対象に運用されていましたが、市民の利便性を図る有効な手段であるとの判断から、翌年の 2021 年 (令和 3 年) 2 月 1 日からは「家庭用ごみの分別」がサービスの新しい分野として追加され、さらに市に意見や提案のできる市ホームページサイト「宮だより」への案内機能が追加されて、現在も運用されています。

対象分野を拡充する際に、基本となった考え方は、第一に、問合せの内容が、「LINE での問い合わせ」や「AI による自動応答」に適している「定型的」で「短答」なものが多い分野、第二に、年間を通じて、ホームページのアクセス件数やコールセンター及び所轄課への問い合わせの多い分野を対象とする、というものでした。

「教えてミヤリー」は、AI を活用し、LINE 上での市民からの問い合わせに 24 時間回答するサービスであり、利用するためには、①LINE アプリを起動し、「友だち追加」画面で友だち登録、②知りたい内容をタップまたは直接入力、③質問内容について、ミヤリー (AI) が自動回答する、というもので、このサービスを通じて問合せ可能な内容は、婚姻・妊娠・出産・就学に関する制度・手続き、健診、予防接種に関する方法や種類、育児相談、いじめ・不登校などに関する子育て相談、ごみの分別方法や地区ごとの収集日等に関する情報等となっています。

2021 年 1 月 22 日の時点での「教えてミヤリー」の友だち登録数は 5604 人、子ども子育ての分野での累計問合せ数は 10412 件、回答できた問合せの割合は 79.0% で、相談の多い事例や問合せの内容を踏まえて、FAQ (Frequently Asked Questions: 頻りに尋ねられる質問) の追加・修正等を適宜行うことにより、的確な回答を提供して、高い回答率を維持するように設定されています。また、お友だち登録をしている人たちに役立つ行政情報を適宜配信する「プッシュ配信」も累計で 66 回になるなど、必要に応じて情報を提供する為の柔軟な対応が可能なサービスとなっています。

2. 「教えてミヤリー」の対象分野を拡大し、さらに利便性の高いサービスに

私たちは、LINE と AI というふたつの技術を組み合わせた「教えてミヤリー」のサービスが今後も多くの人たちに利用される可能性が高いと考え、現状での「子ども子育て」と「家庭用ごみの分別」という 2 つの分野に加えて、さらに多くの分野での活用ができるようにし、登録者にとっても、

その他の宇都宮市民、観光客等にとっても「教えてミヤリー」がより、利便性の高いサービスとなることを期待しています。

① 観光資源・地域資源関連情報サイトとのリンク

例えば、宇都宮城址公園、篠原家住宅、大谷資料館等の宇都宮市内及び周辺地域の「歴史」や「史跡」等に関連する観光資源について紹介しているインターネット上の各種サイトと「教えてミヤリー」をリンクできるようにすれば、はじめて宇都宮を訪れた観光客でも、簡単にこれらのスポットに移動することができるようになります。

② グルメ情報サイトとのリンク

宇都宮餃子や宇都宮カクテル等の「グルメ情報」についても、関連するサイトのURLを「教えてミヤリー」への質問によって閲覧できるようになれば、観光客によるサービスの利用が増える可能性もあります。

③ スポーツ等各種イベント関連情報サイトとのリンク

とちぎ国体やジャパンカップ等のスポーツイベントや、天王祭、宮祭りなどの祭礼行事に関連する各種の観光イベント等についても、「教えてミヤリー」からのアクセスを可能にする方法を具体化できれば、来場者数の増大やイベント開催上注意事項などの周知に効果が期待できます。

④ 各種情報の「窓口」・「案内役」としての「教えてミヤリー」の役割の強化

このように、「教えてミヤリー」を現状よりも多くの分野に関連した情報を紹介する「窓口」あるいは「案内役」のような位置づけで活用する可能性を検討してもよいのではないかと思います。

3. 緊急性の高い情報に関連したプッシュ配信の充実と新しいサービスとの融合

① 新型コロナウイルス感染症対策関連情報のプッシュ配信の充実

今回、私たちが「教えてミヤリー」の機能を調べている間も、新型コロナウイルスの感染拡大が大きな社会問題となりました。「教えてミヤリー」の既存のサービスである友だち登録者への行政情報提供サービス「プッシュ配信」でも、感染症の拡大に伴う、児童館等の施設休館やワクチン追加接種に関連する情報の提供など、市民の生活にとって非常に重要な情報の発信がなされました。

② PCR検査受入れ機関の検索と予約、対応機関への移動手段の確保への機能活用

こうした状況を踏まえて、例えば、PCR検査を受け付けてくれる医療機関の情報や、申込手続、これらの医療機関へのタクシー等の移動手段の確保や問合せに、「教えてミヤリー」の機能が活用できないだろうか？という意見が、私たちの中から生まれました。

③ 自宅療養者向け安否・容体確認サービス・アプリとのリンク

また、検査結果が陽性となったり、濃厚接触者として2週間の自宅待機・療養を必要とされる人たちの間で、安否確認システムの不備から様態の急変が察知できなかったり、最悪の場合、自宅で死亡するというような不幸な出来事が発生していますが、自宅待機している人たちの様態、具体的には体温、咳、倦怠感、味覚嗅覚の異常等を、「教えてミヤリー」に新しい機能を追加することで、リモートで確認することができるようになれば、容体が急変したり、こうした安否・容体確認サービス・アプリに回答ができない人を優先的に訪問診療することで、不幸な事態を防ぐことができるかもしれない、というアイデアも生まれました。

4. 音声対応機能の充実による多言語化に対応した「教えてミヤリー」の整備

以上のように、「教えてミヤリー」の機能の拡張性に注目して、利便性拡大のためのいくつかのアイデアを検討してきました。技術面では、現状、テキストや音声での質問に対して、該当する情報の閲覧方法を提示するという方法に加えて、ミヤリーが音声で回答し、必要な情報のURL等を提示するというシステム上のバージョンアップが期待されます。音声による質問に対する音声による回答という新しい機能を、日本語だけでなく、可能ならば、宇都宮市に在住する外国人や外国人観光客の母国語にも対応した「多言語」にまで発展させることができれば、宇都宮市での生活はさらに利便性の高いものとなり、世界の注目を集めることになると思います。

参考：

◎宇都宮市相互政策部情報政策課・広報広聴課、環境部ごみ減量課

『LINEを活用したAIによる問い合わせ応答サービス「教えてミヤリー」の拡充等について
令和3年1月29日

◎宇都宮市公式Webサイト『LINEで24時間回答「教えてミヤリー」』

ページID1022084 更新日 令和1年11月26日【閲覧日2021年6月8日】