

15. 企業・団体のAI導入事例－行政

【1 高知市、AIを活用した外国語観光案内システムの運用スタート】

高知市では、高知県内を訪れる外国人観光客を主な対象とした新しい観光案内システム「tosatrip」を構築し、2019年3月1日より運用を開始した。

本システムは、AIを活用したチャット型自動応答機能によって、観光客のスマートフォン等の端末上で、県内の観光・グルメ情報、外貨両替所などの情報を、多言語（英語、中国語繁体・簡体、韓国語、日本語）でタイムリーに入手することができる。

また、観光客が行ってみたいと感じた目的地までの交通手段や経路なども発信できるほか、AIで対応できなかった場合には、オペレーターが臨機応変にメッセージを返答する有人対応で補う。

本事業は、県内全市町村で圏域を形成し、本市と県内全域の市町村との連携により人口減少の克服等を目指す「れんけいこうち広域都市圏」の取組みの一つである。

本システムの運用により、外国人観光客の利便性と満足度を高め、県内全域の周遊促進および消費喚起を図ることを目的としている。

出典：高知市 観光情報

【2 AIを活用した「大津市イベント情報集約サイト」を開設】

株式会社インフォメーションは、滋賀県大津市から委託を受け、市内のイベント情報を集約し市民と観光客に届けることにより、地域活性化に貢献する「大津市イベント情報集約サイト」を開設した。

大津市では、AIをはじめとしたICTなどの先端技術を活用して、市民生活の利便性を向上させる取組みを進めている。その一環として、多数のウェブサイトには散在しているイベント情報をAIが集めて、一目で分かるように編集できたら市民にとって便利になると見通しを立てていた。

当サイトは、大津市内で開催されるイベント情報をインターネット上のさまざまなウェブページから、AIが収集し、1つのサイトに集約したものであり、キーワードや開催日程、カテゴリ別にイベント情報を探すことが

でき、新着順や人気ランキングといった切り口でも閲覧できる。

当サイトを導入することにより、市民や観光客が求めるイベント情報を簡単に探すことができ、利便性が向上するとともに、イベント参加者や来訪者が増加し、来訪者の市内滞在時間の増加も期待できるとしている。

出典：株式会社インフォモーション ニュース（2019年5月15日）

【3 AI-OCRが確定申告書等作成コーナーの源泉徴収票OCR機能に寄与】

株式会社アイリックコーポレーションは、子会社である株式会社インフォディオが独自開発した「スマートOCR」(AI-OCR)にて、国税庁課税部個人課税課が行う確定申告の源泉徴収票の情報を認識処理する「確定申告書等作成コーナーの源泉徴収票OCR機能に係る開発及び機器等の提供等」を受託し、2022年1月から始まる確定申告より運用開始予定と発表した。

政府情報システムを整備する際に、クラウドサービスの利用を第一候補とすることとされた「デジタル・ガバメント実行計画」(2018年1月16日、eガバメント閣僚会議決定)からも、今後、官公庁におけるクラウドサービスの導入は拡大が見込まれている。国税庁による採用等、スマートOCRは中小企業向けのクラウドサービスのみならず、エンタープライズ(大手金融機関、官公庁等)向けの導入も増加している。

導入予定の「スマートOCR」システムは、数千万枚の活字・手書き文書等をデータ化できるエンタープライズ向けシステムである。源泉徴収票は、複数のパターンがある非定型であること、1日8万枚(月間240万枚)の処理能力を有していること、ゆがみや反射等の影響がある写真の読取も必要なことなどの条件をクリアしていることが大きな採用理由となっている。

「スマートOCR」は単に定型・非定型の手書き・活字の文字変換のみを行うのではなく、マスターデータ連携・自動処理、高いセキュリティ、スマホアプリ等も備えた総合システムであり、今後はAIによるデータ抽出エンジン、会計自動仕訳エンジン等のリリース、またOEM(他社ブランドの製品を製造すること)提供も拡大していく予定であるとしている。

出典：株式会社アイリックコーポレーション ニュースリリース（2021年4月26日）

【4 CyberAgent・三重県の、夜間コールセンターのAI電話エージェント】

株式会社サイバーエージェントは、官公庁・自治体のDX推進支援を行うGovTech開発センターおよびデジタル・ガバメント推進室において、三重県のDX推進の一環として新型コロナワクチン接種専用のコールセンターを対象に、AI音声技術を用いた夜間電話対応の自動化に関する実証実験を実施すると発表した。

三重県では、2021年4月1日に「三重県版デジタル庁」であるデジタル社会推進局を設置し、ジェンダー平等を礎としたダイバーシティ&インクルージョンと地域循環共生を前提に、子育て世代も高齢世代もみんなが暮らしやすい「寛容な社会」づくりに向けて、みんなの想いを実現する「あったかいDX」を推進している。

同社のGovTech開発センターおよびデジタル・ガバメント推進室は、三重県とともに、「あったかいDX」の一環として、まずは新型コロナワクチン接種に関する問い合わせ窓口である「みえ新型コロナウイルスワクチン接種ホットライン」を対象に、AI音声技術を活用した、夜間における電話対応の自動化に関する実証実験を実施する。

本実証実験では、GovTech開発センターが提供するAI音声技術を活用したAI電話自動対応サービス「AI電話エージェント」を用いて、受付時間外である夜間対応の自動化を図る。受付時間外の問い合わせに対しては、「AI電話エージェント」が即時解決を促すことで、コールセンターの24時間稼働を目指すとともに、「AI電話エージェント」の有用性や満足度の高い活用方法、またオペレータとの最適な連携方法を検証することで、より県民の不安解消につながるコールセンターの在り方を模索するとしている。

出典：株式会社サイバーエージェント プレスリリース
(2021年4月27日)

【5 AI画像センシング技術を用いた投票所の混雑可視化の実証実験】

行政システム株式会社とパナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社（2022年4月パナソニック コネクト株式会社に社名変更、以下パナソニック）は、2021年4月に実施された参議院長野県選出議員補

欠選挙の期日前投票において、長野市役所及び長野市選挙管理委員会協力のもと、パナソニックのAI画像センシング技術を用いた投票所混雑可視化の実証実験を実施した。

各投票所はより多くの有権者の投票を促したい一方で、混雑回避など新型コロナウイルス感染症の感染リスク対策が求められている。その対策の一つとして、行政システムでは混雑状況を職員の手で簡易に配信し、自治体のウェブサイトなどにその情報を反映させるシステム「OTÁZKA（オタースカ）投票所混雑状況配信システム」を導入してきたが、現場では職員が目視で待機列人数をカウント、配信する必要があるため、更新作業の負担や混雑状況案内のリアルタイム性に課題があった。

今回の実証実験では、パナソニックの「人密集度可視化ソリューション」を用い、待機列付近に設置のネットワークカメラで撮影した画像から投票所における待機列の人数を自動的に、かつリアルタイムに計測することで、職員による人数カウント業務が代替可能かを検証した。システムの認識精度を測定するため、並行して目視での人数カウントを実施し、実際の待機列人数と相違のない結果が得られたことから、行政システムのOTÁZKA投票所混雑状況配信基盤とパナソニックのAI画像センシング技術を掛け合わせることで、職員の負担軽減とリアルタイム性の向上を実現し、投票所における混雑回避と有権者投票の促進が期待できるとしている。

出典：パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社
プレスリリース（2021年5月19日）

【6 IntegrAIの、コロナワクチン冷凍庫の監視支援技術】

株式会社IntegrAIは、2021年7月より、コロナワクチンの冷凍庫の管理のため、「IntegrAI System」を長岡市に提供した。当システムではAIを用いた「見守りの目」、AI共同監視サービスを提供しているという。

コロナワクチンを保管していた冷凍庫のブレーカーが落ちた等、思わぬ事態によりワクチンが廃棄される事態が世界的に発生しており、冷凍庫の温度が変化した場合、担当者に知らせるアラート機能が求められてきた。

IntegrAIでは機械の状態を記録、監視するためにAI、カメラ、ウェブア

プリを使ったシステムを構築してきたが、「IntegrAI System」では、コロナワクチンの冷凍庫にカメラを設置することでAIが温度を読み取り、その変化をただちに担当者に知らせる「アラートメール」を送ることができるとしている。

出典：株式会社 IntegrAI プレスリリース（2021年8月20日）

【7 AIを活用した「電話でお金詐欺」被害防止に関する産官学連携協定】

東日本電信電話株式会社 長野支店（以下NTT東日本）は、信州大学社会基盤研究所、長野県、長野県警察と「産官学によるAIを活用した電話でお金詐欺被害防止に関する協定」を2022年10月19日締結した。産官学が連携して、AI技術の活用、被害要因の研究等により、高齢者が「電話でお金詐欺」（特殊詐欺）被害に遭わない環境を構築するとしている。

長野県下で発生している特殊詐欺による被害は、高い水準で推移しており、特に被害者の多くが電話を連絡手段として被害に遭っており、さらには被害者のほとんどが高齢者という実情から、犯罪環境による問題点の解消や被害対象者への防止対策の在り方が課題として挙げられている。

このような課題に対して、各団体がそれぞれの分野の専門性を活かし、相特殊詐欺対策サービスの通知先として長野県警察を設定し、通報を互いに連携して特殊詐欺の被害防止を図るための取組を推進する。協定にもとづく各団体の活動（協力）内容の一つに「AIを活用した通報システム」がある。これは、「特殊詐欺対策サービス」の通知先として長野県警察を設定し、通報を受けた場合に長野県警察が当該世帯へ駆けつけることにより、安全確認を行うものである。

「特殊詐欺対策サービス」とは、通話録音機能付き端末（特殊詐欺対策アダプタ）に録音した通話録音データをクラウドに転送、サーバ（特殊詐欺解析サーバ）にて解析し、特殊詐欺であると疑われる場合には、本人や親族等の事前に登録した電話番号やメールアドレスに注意を促す連絡が入るものである。これにより、本人や親族等が詐欺の危険性を察知することが可能となるとしている。

出典：東日本電信電話株式会社 長野支店 ニュースリリース（2022年10月19日）

【8 室蘭市における観光施設の利用状況可視化ソリューション】

ニューラルポケット株式会社は、室蘭市において観光施設の集客力向上のための画像解析AI技術を活用した利用状況の可視化ソリューションの提供を開始した。ニューラルポケットが室蘭市と連携してまちづくりにAIを活用するのは、北海道内初の取り組みとなる。

室蘭市は、2018年度より国土交通省の地方再生モデル都市に選定され、室蘭市のJR室蘭駅周辺地区における公共施設整備のほか、フェリー航路を生かした取り組みなどを進めており、多彩な広域交流の促進を図り、賑わいの再生を目指している。このことから、地方再生パートナー制度を介し、画像や映像を解析する独自のAI技術の研究開発と事業化を行っているニューラルポケットとの交流が始まり、ニューラルポケットが有する世界最先端のAI技術を活用していくことで、まちづくりを高度化し、社会貢献を図ることを目的に連携を開始した。

本取り組みでは、まず第一弾として室蘭市にある「道の駅 みたら室蘭」において、売り場や飲食スペースに配置した、デジタルサイネージ型のカメラ筐体等を用いて、施設の来訪者の人数や属性情報、動線の取得・可視化を実施する。解析結果を基にして、「道の駅 みたら室蘭」において、より観光客のニーズにあわせた売り場設計や商品・飲食メニューの提供を行い、室蘭市の観光の魅力度のさらなる向上につなげていくとしている。

設置するカメラ筐体で取得する映像については、保存を行わず、映像から特徴量を抽出し、個人を特定できない抽象化されたデータに加工処理された後即時破棄を行う。また、ニューラルポケットや室蘭市が保有する一切の個人情報との紐づけも行わない。施設の来訪者に対しては、IoT推進コンソーシアム、経済産業省及び総務省が策定している「カメラ画像利活用ガイドブック ver2.0」に準拠した一般的な掲示を実施するとしている。

出典：ニューラルポケット株式会社（2020年6月3日）

【9 AIによる契約審査システム・契約管理システム】

SB C&S株式会社は、株式会社LegalForce（2022年12月、LegalOn Technologiesに社名変更）と同社初となるディストリビューター契約（販売店契約）を締結し、同社が提供する、AI契約審査プラットフォーム「LegalForce（リーガルフォース）」とAI契約管理システム「LegalForce キャビネ（リーガルフォースキャビネ）」の取り扱いを開始した。

デジタル・トランスフォーメーション（DX）が広がる中、企業法務においても、テクノロジーの活用が加速している。今回取り扱いを開始する「LegalForce」と「LegalForceキャビネ」を活用することで、契約業務の品質向上と効率化が実現されるとしている。

「LegalForce」は、最先端のAI技術と弁護士の法務知見を組み合わせたAI契約審査プラットフォームである。自然言語処理等の技術を活用し、契約類型別のチェックリストと契約書の照合を自動的に行う。契約書をアップロードするだけで契約リスクや条項の抜け漏れの洗い出しをサポート。そのほかリサーチ、編集、案件管理などの契約審査業務をワンストップでサポートする。ナレッジの蓄積や共有も可能で、業務の属人化を防ぐとしている。

「LegalForceキャビネ」は、契約締結後の適切な管理をサポートするAI契約管理システムである。締結済みの契約書をアップロードすると、契約管理に必要な情報をAIが抽出し、自動で契約書データベースを作成・管理する。検索可能なデータベースにより、契約書の一元管理を実現すると同時に契約リスクを制御する。

出典：SB C&S 株式会社・株式会社 LegalForce
プレスリリース（2022年11月18日）