

A I 搭載ロボットによる庁舎案内業務実証実験の実施について

A I 搭載ロボットによる庁舎案内業務の実証実験について、以下の2分野で事業者と実施に向けた取組を行うこととしたため、報告します。

1 事業者

(1) 自律走行式A I 搭載ロボットによる庁舎案内・誘導業務分野（以下「分野A」という。）

事業者名	NEC ネットエスアイ株式会社
代表者	代表取締役 牛島 祐之
所在地	東京都文京区後楽二丁目6番1号
主な事業	情報通信ネットワークシステムの企画等業務

(2) A I 搭載ロボットによる総合案内業務分野（以下「分野B」という。）

事業者名	株式会社M I L I Z E
代表者	代表取締役社長 田中 徹
所在地	東京都港区芝浦四丁目12番38号
主な事業	I Tに関するコンサルティング業務

2 実験内容（予定）

区役所本庁舎1階において、A I（人工知能）を搭載したロボットを活用して、来庁者への窓口案内や区政情報の提供等の庁舎案内業務の実証実験を行うことにより、業務の効率化や区民サービスの向上に寄与する可能性を検証する。実証実験は、2分野で同時期に実施する。

【ロボット及び案内業務の概要】

	分野A	分野B
主な特徴	・自律走行して目的地に案内 ・ディスプレイに目的地の情報を表示	・据置式 ・対話により目的地を検索・案内 ・対話の内容を学習することで回答できる項目が増加
多言語対応	日・英・中・韓国語 (ディスプレイ上の表示)	日・英・中・韓国語 (ディスプレイ上の表示、音声による回答ともに)
案内内容	庁舎内窓口や各種区政情報	・庁舎内窓口や各種区政情報 ・庁舎外の公共施設等の情報
設置場所	本庁舎1階 西棟玄関付近	本庁舎1階 中棟総合案内付近

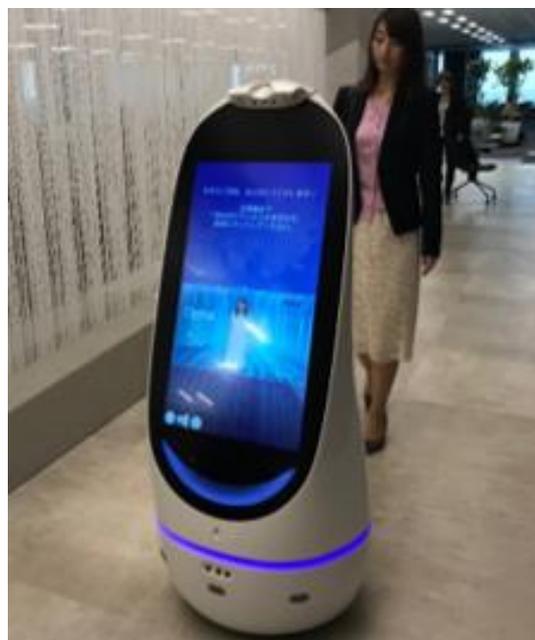
※ 分野A・B共に検索結果のQRコードをディスプレイ上に表示することで、利用者はスマートフォン等により、検索結果を持ち出すことが可能である。

3 今後の主なスケジュール（予定）

- 令和2年9月～ 契約締結
実証実験準備
10～11月 実証実験実施（左記の期間のうち、3週間程度）
12月 効果検証

AI搭載ロボットによる庁舎案内のイメージ

1 自律走行式 AI 搭載ロボットによる庁舎案内・誘導業務分野（分野A）



- (1) 目的地を選択…ディスプレイで窓口等の目的地を選択
 - (2) 誘導…人や障害物を避けながら自律走行して目的地（又はエレベーター等の中継地）に誘導
 - (3) 情報表示…窓口等の目的地の情報をディスプレイに表示
- ※ 誘導が不要な場合は、ロボットが静止した状態で窓口等の情報を検索することが可能

2 AI搭載ロボットによる総合案内業務分野（分野B）



- (1) 目的地を検索…ロボットに話しかけて、行きたい窓口や行いたい手続き名を伝える
 - (2) 情報表示・音声案内…窓口等の目的地の情報をディスプレイに表示。併せて音声で案内
- ※ 話しかけずに、ディスプレイにタッチすることでも検索することが可能