

<報道発表資料>

令和 7 年 5 月 1 5 日

京都市総合企画局デジタル化戦略推進室

環境政策局適正処理施設部施設管理課

電話対応業務の AI ボイスボット活用に係る 実証実験（PoC）の実施

この度、京都市と株式会社 AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋光太郎、以下「AVILEN 社」）は、令和 5 年 1 1 月に締結した「DX の推進に向けた生成 AI の活用等に関する連携協定」に基づき、電話対応業務における AI ボイスボット（※ 1）活用の可能性を探るための PoC（※ 2）を実施します。

※ 1 AI ボイスボット：まるで人間のように自然な対話ができる AI 音声対応システム

※ 2 Proof of Concept（概念実証）：新しいアイデアや技術が実際に実現可能かどうかを検証するために、試作品等を作成して検証すること

【PoC 実施企業】

- 株式会社 AVILEN
- 株式会社 LangCore（AVILEN 社グループ企業）

【PoC の内容】

少子高齢化に伴う労働人口の減少等を見据え、本市においても、必要なサービスを維持し、向上させるとともに、ニーズの更なる多様化も展望しながら行政の高度化を図るため、AI をはじめとした最先端のデジタル技術を積極的に研究・活用し、DX を推進することとしています。

今回、市民の皆さまからのお問い合わせが一定数あり、夜間対応や多言語対応等にも対応していく必要のある、市内の家庭から直接クリーンセンターに持ち込まれる粗大ごみ等の「持込ごみ」をモデルケースとして、AI ボイスボットを構築し、問い合わせに対する回答の精度・速度等の観点から実用に適したレベルに達するかどうかを検証する PoC を 5 月末から 6 月末頃まで行います。

なお、総合企画局及び環境政策局における内部での簡易的な実証実験であり、現段階は市民の皆さまからの実際のお問い合わせに対する実証実験ではありません。

【PoC に要する費用】

無償（本市と AVILEN 社との連携協定による）

【株式会社 AVILEN 会社概要】

代 表 者 ： 代表取締役 高橋光太郎
設 立 年 月 ： 平成30年8月15日
所 在 地 ： 東京都中央区日本橋馬喰町 2-3-3 秋葉原ファーストスクエア 9 階
事 業 概 要 ： AVILEN は「データとアルゴリズムで、人類を豊かにする」をパーパスに掲げ、上場企業を中心に約 900 社の企業（2024 年 12 月末時点）に対し、AI 搭載のソフトウェア開発とビルドアップパッケージ（デジタル組織の構築支援）を主軸とした AI ソリューションを提供。企業の AI トランスフォーメーション戦略の策定から、AI の構築・導入、AI 活用を内製化する組織構築・人材育成まで一貫通貫で支援しています。

会 社 H P ： <https://corp.avilen.co.jp/>

会 社 ロ ゴ ：  **AVILEN**

【連携協定の概要】

AVILEN 社が提供する生成 AI をはじめとする AI ソリューションサービスや高度な知見を有効活用することで、京都市役所における DX を推進するため、令和 5 年 11 月に連携協定を締結。

（連携内容）

- ・ 生成 AI の活用等に関すること
- ・ データ利活用の調査・研究に関すること
- ・ デジタル人材の育成に関すること
- ・ その他、今後両者が協議により必要と認める事項に関すること

<お問合せ先>

- PoC、AVILEN 社との連携協定に関すること

京都市総合企画局デジタル化戦略推進室

電話：075-222-3376

- 「持込ごみ」に関すること

環境政策局適正処理施設部施設管理課

電話：075-222-3964