

<報道発表資料>

令和 7 年 1 0 月 1 5 日

京都市総合企画局デジタル化戦略推進室

京都市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) の結果について

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、AI ボイスボット(※1)を活用した電話対応業務の実証実験(PoC ※2)を実施しました。

その結果、非常に高い精度が確認され、本市業務における AI ボイスボット導入の可能性を確認できましたので、以下のとおりお知らせします。

※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 の概要】

・ 少子高齢化に伴う労働人口の減少等を見据え、行政サービスの維持・向上や行政の高度化に向けた AI 技術の活用可能性を検証するため、市民からの問い合わせが多く、夜間や多言語にも対応していく必要のある「市内の家庭からクリーンセンターへ直接持ち込まれる持込ごみ(以下「持込ごみ」)」に関する電話問い合わせをモデルケースとして PoC を実施しました。

具体的には、持込ごみに関する本市のルールや内部の業務マニュアル等の既存資料を AI に学習させたうえで、実際の問い合わせを想定したシナリオを用いて、AI ボイスボットとの会話を複数回行い、実用に足る正確さ、速さ、自然さを満たしているかを内部的に検証しました。

【PoC の結果】

令和 7 年 6 月から 7 月にかけて実施した市職員による検証では、想定シナリオに対し、正答率 97.8%の回答精度を達成しました。AI システムの開発やデータ整備を最小限に抑えた簡易的な検証であったにもかかわらず、実用に耐えうる高い正確さ、速さ、自然さが確認できました。

今回の実証実験の結果は、AI ボイスボットの活用が、職員の負担を軽減し、人にしかできないより専門的な業務へ集中できる環境を整備するとともに、市民サービスの質の

向上に繋がる可能性を示すものと評価しています。

今後、持込みごみに関する電話問い合わせへの導入や、他業務への展開の可能性について、市民の皆さまへの影響や職員の業務効率化の効果等を踏まえながら、AI ボイスボットの活用の検討を進めてまいります。

【参考：PoC における AI ボイスボットの応答例】（○：AI ボイスボット、●：職員）

（応答例）

- お電話ありがとうございます。京都市クリーンセンター案内の自動応答サービスです。
- 大きな家具を持ち込みたいんですけど、料金は？
- はい、100 キログラムまでなら 1,500 円です。 それを超える分は 10 キログラムごとに 200 円加算されます。
- 古いタンスとソファーなんですが、サイズの制限ってありますか？
- はい、家具は高さ 0.8 メートル、幅 1.5 メートル、奥行き 2.0 メートル以内であれば持ち込み可能です。サイズのご確認をお願いします。
- クレジットカードで支払えますか？
- はい、クレジットカードでお支払いいただけます。 主要なブランドがご利用可能です。

【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 実施の経緯等に関すること、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

京都市環境政策局適正処理施設部施設管理課

電話：075-222-3964