

港区が多言語AIチャットによる外国人向け情報発信を開始しました

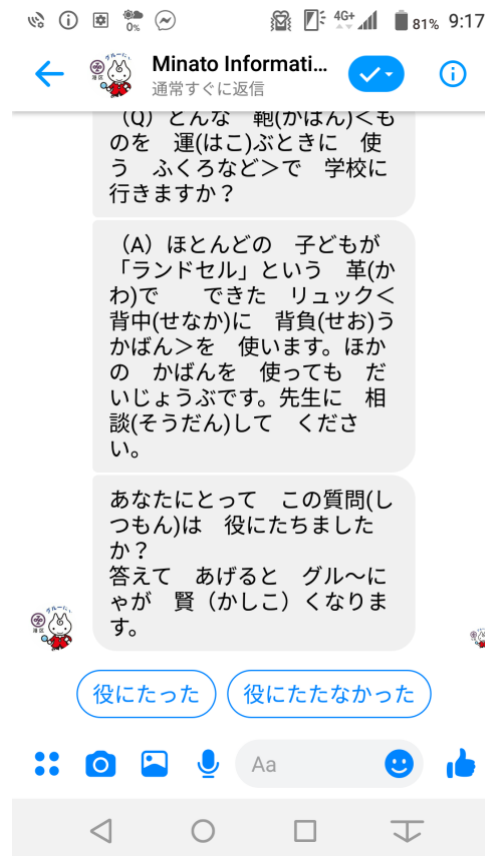
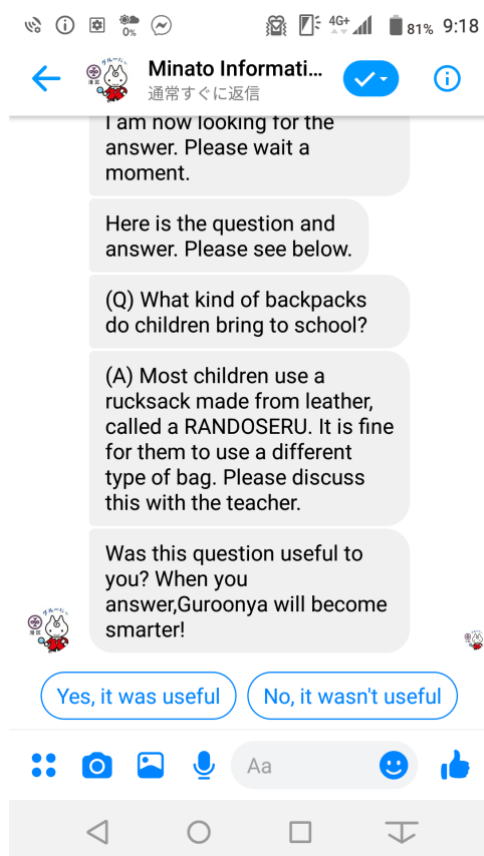
約2万人の外国人が暮らす港区では、外国人向けの情報発信を強化するため、1月8日からAI（人工知能）を活用した多言語チャットのサービスを始めました。このサービスは、外国人にも地域社会の一員として安全に安心して暮らすことができるよう、AIを活用し、チャット形式で、外国人が生活する上で生じる疑問や生活に関する行政情報の問い合わせに、英語及び外国人にも分かりやすく表現された「やさしい日本語」で自動回答するものです。

防災、ごみ、教育・子育て、国際・文化、医療・病院、各種手続き(税金・保険・年金)、観光、町会等の8つのカテゴリーに加え、日本ならではの生活習慣や文化の違い等のミニ知識も提供します。

利用者は、フェイスブックのメッセージ機能を通じ、24時間365日、今、知りたいキーワードを入力するだけでダイレクトに必要な情報を入手することができます。区役所に足を運ばなくても、即座に情報が得られることも大きな特徴です。

AIを活用したシステムが文脈を読みとり、利用者が真に聞きたいことを分析し、FAQから自動で回答します。外国人とのチャットのやりとりをデータベースに蓄積し、AIが利用者の質問傾向、類似質問、回答への評価などを自動で分析し学習します。利用者がたくさん質問するほど、AIは賢くなっていきます。

区担当者は、「AIチャットの特性を活かし、質問内容をタイムリーに把握することで、外国人がどのような情報を必要としているか分析したうえで、外国人ニーズに即した施策を展開し、外国人も安全に安心して暮らせるようにしたい」とし、今後については「外国人の行政や地域に対する興味を高め、地域への愛着を増進することで地域社会への参画を促していきます」と話しています。



(平成31年作成)

問い合わせ先

港区産業・地域振興支援部地域振興課国際化推進係 電話：03-3578-2565