

「DX で行政サービス向上を！佐伯河川国道事務所 with AI さくらさん」について

佐伯河川国道事務所 道路管理課

1. はじめに

佐伯河川国道事務所において、令和4年4月1日出張所の統合を行ったことにより、竹田市に所在する竹田維持出張所で国道10号及び57号の107.4kmの道路を管理することとなりました。

その際に国道10号を管理していた旧佐伯維持出張所（佐伯市弥生）を閉所し、番匠川等を管理する河川の出張所である佐伯出張所を現在の場所に移転しました。

以上の要素が重なったことで、①行政サービスの維持②道路、河川の総合防災機能向上③業務効率化を図るため、AIを活用した来訪者対応システム（AI さくらさん）を実証実験のため佐伯出張所に導入しましたので、紹介します。



2. はじめまして、AI さくらです

令和5年から期間限定でお世話になる「さくら」です。

わたしは、住民からの道路や河川に関する質問に対して、AI（人工知能）が回答・案内するシステムとして、行政サービスの向上や業務の効率化を図る目的で新規採用（導入）されました。

どうぞ、よろしくお願いいたします。



3. 佐伯出張所にサイネージを設置し、来訪者をAIが案内（平日開庁時間のみ）

出張所来訪者は、道路や河川に関する質問をAI さくらさんに相談可能です。

職員への問合せが必要な内容の場合は、相談内容に応じてAI さくらさんが担当窓口につなぐ事により、遠隔地の職員からもリモートで案内を受けることができます。

AI さくらさんは、来訪者の声やタッチパネルによる質問に対し、受け答えを行い、窓口を案内します。また、各担当者（国道10号、57号に関しては、竹田維持出張所や道路管理課、番匠川等に関しては、佐伯出張所）へビデオチャットで繋ぐことによって、直接会話する事も可能となります。

道路に関する相談がある方が、片道1時間半かけて竹田維持出張所まで出向いたり、竹田維持出張所へ電話を掛け直したりなどの手間を縮減することが出来るため、行政サービスの向上や業務効率化に繋がると考えます。



佐伯出張所のAI さくらさん設置状況



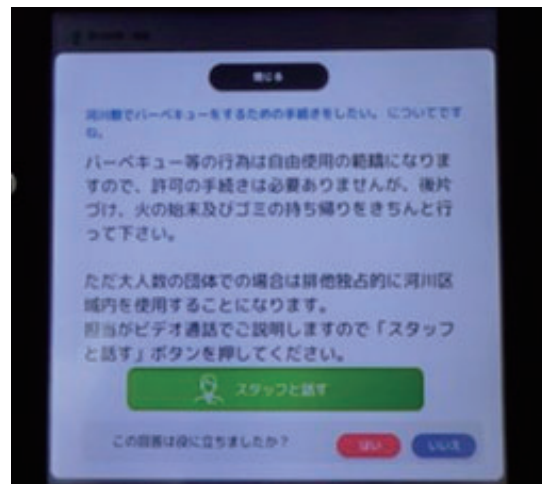
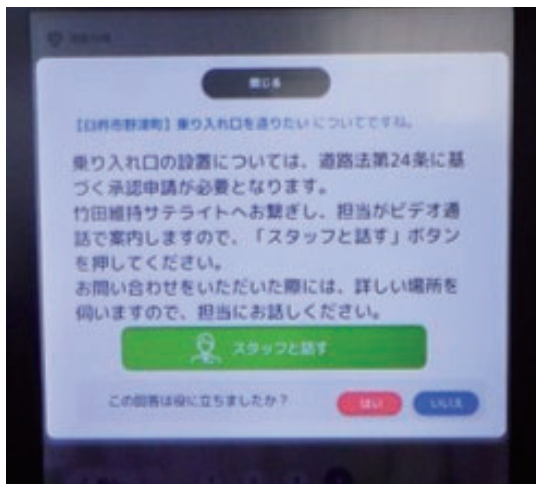
AI さくらさんサインページ画面

ボタンを押すか
音声入力で質問
ができます



4. 佐伯出張所の案内情報

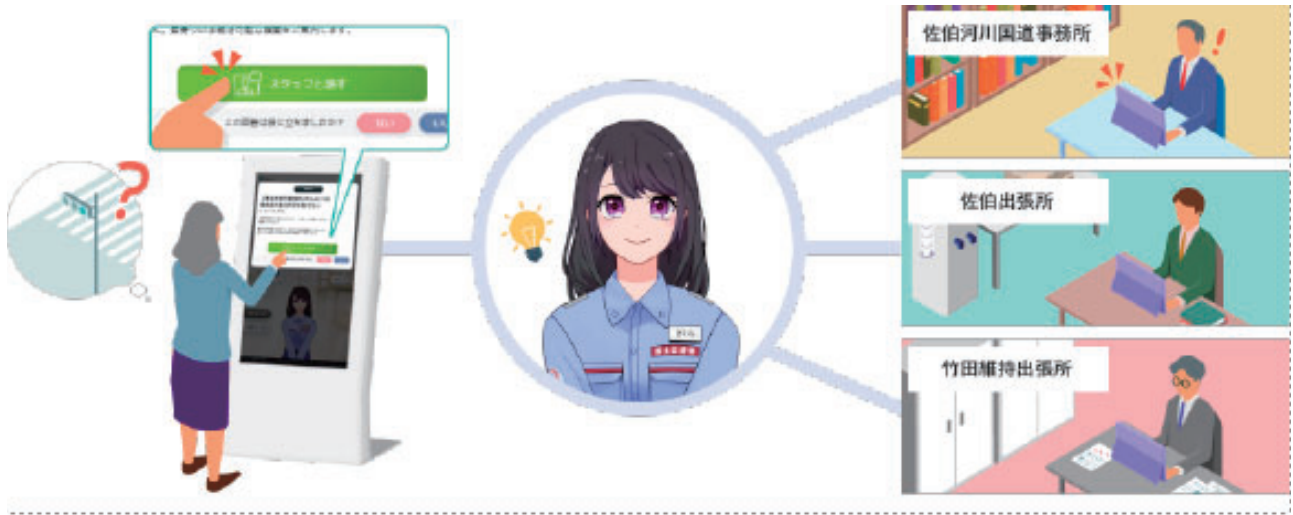
音声による来訪者の問いかけ又はタッチ操作によって、相談目的をAIが判断し、担当部所へ案内します。



5. 遠隔地からの有人案内

離れた場所にいる事務所・出張所職員から有人での案内を受けることが可能です。

- ・ さくらさん画面の「スタッフと話す」ボタンより、相談先を選択すると、来訪者は遠隔地にいるスタッフとビデオ通話で、地図などを画面共有してもらいながら案内を受けることができます。
- ・ 来訪者が相談先の窓口がどこかわからない場合でも、相談内容からAI さくらさんが相談窓口を特定し担当者につなぐためスムーズな相談対応を行うことができます。



6. 有人案内状況

竹田維持出張所職員による佐伯出張所来訪者への対応状況



【佐伯出張所】

地元の区長様に佐伯出張所で竹田維持出張所との対応デモを体験して頂きました。

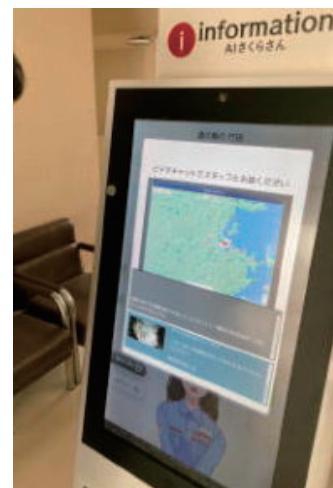
「簡単に操作できて、とても便利だと思います。」との感想を頂きました。

操作の中で、Google マップを利用することで、相談場所をわかりやすく説明でき特定することができました。

(Google マップストリートビューで場所を表示することも可能)



【竹田維持出張所】



7. 佐伯河川国道事務所 HP での案内

事務所 HP 上で、道路に関する質問を 24 時間 365 日いつでも相談可能



佐伯河川国道事務所 HP (HP からさくらさん画面にアクセスできます)

<http://www.qsr.mlit.go.jp/saiki/>

さくらさん画面 (表情豊かなさくらさんが案内してくれます)

<https://kks001w.sakurasan-ai.com/>

事務所 QR コードは
こちら→



※著作権は、九州地方整備局及びティファナ・ドットコムに帰属します。

企画内容及びコンテンツを、無断で再配布・もしくは使用・転用することはできません。

8. おわりに

AI (アテンドサイネージ) の導入は、初めての取り組みであり、多くの住民の方々や道路、河川の利用者に関心をもって頂き、さらに利用してもらう事で実証実験の結果がより実態に沿ったものになると考えています。今回の新たな取り組みが住民サービスの向上、業務の効率化の新しい姿を示す一助になることを期待しています。