

LINEを活用した社会課題解決手法の研究に関する連携協定締結式
出席者コメント 今回の取組に期待すること

井戸知事 ～ 全県への広がりを見据えて取り組んでいく ～

24時間自動応対をしてくれるので、行政実務の面でも効率化するのではないかと。

県でも今年度から、いじめや虐待の通報などLINEを活用した相談業務の機動化を図ろうとする事業も行っていく。様々な可能性がある高度な技術を活用したモデル事業になり得るのではないかと。

例えば、24時間サービスのうち夜中の乳幼児の医療相談なども、AIが定型的な応対をしてくれると、職員は人が対応する必要があることに集中できるなど、応用範囲がかなりある。活用分野を広げていく必要がある。

この2つの市の取組が実績をあげてくれば、他の市町もついていこうということになるので、全県への広がりを見据えて支援していく。県としての取組も行っていく必要もある。

稲村尼崎市長 ～ 定型業務の効率化と人にしかできない業務への集中を進める ～

45万人の市民へ情報をすべて伝達することは難しい。チャネルの多様化の必要性を実感している。市のコールセンターにはFAQが蓄積している。この蓄積を活かして、今回の事業がより前進するよう取り組んでいきたい。

労働力人口が少なくなっていく中で、定型的なことは技術を活用し、人にしかできない仕事に集中していく必要がある。今回の取組はその前段になる取組になるのではないかと。

谷口丹波市長 ～ 災害状況の的確な把握など、新たな展開への広がりを期待する ～

これから丹波市内でオープンする様々な施設の利用案内や移住促進センターの問い合わせの増加に対応できるのではないかと。

また、過去の豪雨災害の経験から、丹波市のような人口がまばらな自治体でも、災害状況をできる限り早く把握し、指令できる体制がとれるなどの可能性に期待している。

人工知能の分野は日進月歩である。新たな展開に広がっていくことを期待している。

喜連川国立情報学研究所長 ～ 社会課題を解決するためのAIの開発にじっくり取り組みたい ～

国立情報学研究所（NII）は、社会課題の解決にITを利活用することに注力している。最近流行りの狭義のAIだけの利用では多くの場合不十分で、データをしっかりと守るセキュリティ技術や、ユーザに軽やかなインタラクション（人間とコンピュータとの「対話」）を実現する高性能コンピューティング技術を始め、多様なITの技術の利用が不可欠となる。つまり、ITの総合力が必須となる。NIIは唯一のITのみに特化した国立の研究所であり、多くのIT分野をカバーする研究者を擁しておりその総合力で社会課題解決に取り組もうとしている。

この度LINEに多大な支援をいただきロバストインテリジェンス・ソーシャルテクノロジー研究センター（CRIS）を所内に設置することとなった。ここでソーシャルが社会課題を意味し、このCRISでは社会に役立つブロード（広範）な知識基盤を如何に作るかという研究に挑戦したいと考えている。京都大学の黒橋先生には当該センターの副センター長として参画して頂いており、NIIだけの教官に限らず、オールジャパンで研究に取り組みたいと考えているが、今回、実証の場として、兵庫県、尼崎市、丹波市にご支援頂けることとなり大変感謝している。市民の皆様役に立つと思って頂ける会話型質問システムの構築を目指す。多様な質問にもしっかりと答えることのできるシステムは簡単には作れない。じっくりと取り組みたいと考えている。

**黒橋京都大学大学院情報学研究科教授 ～ 市民と自治体の情報のやりとりができる
チャンネルとなることを期待 ～**

今回の取組が、市民と自治体の日頃から情報のやりとりができるチャンネルになることを期待している。市からの情報発信と市民との対話、市民からの要望などのチャンネルになる。例えば、災害の際にも円滑に情報を得たり、発信したりすることができるのではないかな。

対話システムの研究としては、対話は文脈の中で解釈しながら話すものであるが、今回はそれを断片的な情報でも柔軟に解釈してきちんと対応できるようにする重要な研究である。人工知能、言語、対話の基礎的な研究となり、様々な場面で活用できるようになるのではないかな。

出澤LINE株式会社社長 ～ 行政と市民の距離を縮め、成果を全国に展開、社会に還元したい ～

7,300万人のユーザーを抱えるコミュニケーションインフラとして責任が大きいと思っている。いじめや子どもたちとインターネットのつきあい方の講習、防災の取組などを進めてきた。

人工知能を活用し、さらに社会課題解決に寄与できるのではないかな、産官学オールジャパンで何かできないかな。その第一弾として、市民からの問い合わせをより便利なものにし、行政と市民の距離を縮めていきたい。そして、この成果を全国に展開し、社会に還元していきたい。

また、今回の取組を通じて、NIIの研究者や自治体の方から多くのことを学べるのではないかな。