

13

京町セイカがご案内！

地域連携で作るなりきりAI

どんな研究

市役所等での業務に関するQAや受付対応、観光案内などを行う“なりきりAI”を学習します。従来のQAや受付対応、案内などを行うAIの学習には、多くの誤りのない学習データが必要であり、それらを集めることは非常に高コストで困難な課題でした。この課題を地域連携を活用することで解決します。

どこが凄い

データ収集作業を地域連携の活動として行うことで、正確なデータを低コストで収集します。その地域に住む人と、その地域に興味のある人を結びつけ、来たい人が質問を、来て欲しい人が回答をすることで非常に高品質なAIの学習データを収集し、地域と密接に連携したなりきりAIの学習を実現しました。

めざす未来

本技術を用いることで、それぞれの地域の需要に合わせた“なりきりAI”を提供できるようになります。今後は自治体での事例を発展させて、企業や団体等での利用も見据えて、より幅広い場面で活用できる技術の実現をめざします。

AIの発展に伴い、「AIによる業務の効率化」が進んでいます。特に、受付対応、観光案内といった対話を通してユーザーに情報を提供するAIの実現は、人の負担の軽減や、人とAIの協働に向けて注目されています。この研究では京都府精華町との共同実験を通して実社会で役立つAIの実現に取り組んでいます。

なりきりAIによるタスク対話の実現

“なりきりAI”は、アニメキャラクターや有名人といった特定のキャラクターを模した対話システムです。企業の公式キャラクターや有名人が受付や案内をすることでお客様の満足度向上や、エンターテインメント性の付与を行いつつ、受付担当者の負担を軽減する効果が期待されています。

住民票はどこで発行できますか？

2階の総合窓口で受付をしています。
このフロアの先を左に曲がってください。



学習データ

従来は(少数の)人間が手作り
→課題:データ収集コストが高い

公式キャラクター

地域連携による学習データ収集

課題であった正確な学習データ収集を「興味のある人」と「知識のある人」を結びつけることで解決
→知識のある人(精華町民のみなさま)による学習データ作成は地域連携活動の一環として実施

精華町に住みたい・行ってみたい人が質問
「春だと、精華町では何が有名ですか？」



精華町に住んでいる人が回答
「冬から春にかけて、いちご狩りが有名ですよ！」

受付

■ポイント

- なりきりAI 学習データの収集
 - ・精華町に興味のある人が質問
= 需要の高い情報
 - ・精華町の人が回答
= 正確性の高い情報

地域連携によるデータ作成
= 非常に低コスト、高品質

関連文献

- [1] R. Higashinaka, M. Mizukami, H. Kawabata, E. Yamaguchi, N. Adachi, J. Tomita, “Role play-based question-answering by real users for building chatbots with consistent personalities,” in Proc. 19th Annual SIGdial Meeting on Discourse and Dialogue, 2018.

連絡先

水上 雅博 (Masahiro Mizukami) 協創情報研究部 インタラクション対話研究グループ
Email: cs-openhouse-ml@hco.ntt.co.jp

