

PressRelease

報道関係者各位

2026 年 8 月 3 日

静岡市／学校法人静岡理工科大学／清水港振興株式会社／株式会社ファーストローンチ

フィジカル AI、市役所で働く。育ての親は、清水区民。

市・大学・地元企業がひとつになって育てる、産学官連携の実証実験を開始。

「歩く AI ご当地 V チューバー」が清水区役所の案内窓口係に就任。

サポートは地元大学。

静岡市、学校法人静岡理工科大学、清水港振興株式会社、株式会社ファーストローンチの 4 者は、makidai 合同会社、アオハル合同会社の協力のもと、2026 年 8 月 10 日から、静岡市清水区役所（静岡市役所清水庁舎）1 階で AI アバターによる庁舎総合案内の実証実験（以下、本事業）を開始します。

AI アバターとは、人間のように声で会話ができる AI です。画面には 3D キャラクターが映し出され、来庁者が話しかけると、キャラクターが表情や身ぶりを交えながら音声で答えます。本事業では、ファーストローンチ社の AI アバター接客システム「AICO（アイコ）」を採用し、庁舎内の窓口案内や手続きの一次案内といった来庁者への案内業務を、AI アバターがどこまで担えるかを検証します。

昨今、AI アバターによる窓口案内は、すでに全国の自治体で実証実験が進んでいますが、本事業の最大の特徴は、静岡市と学校法人静岡理工科大学の包括連携協定（※1）に基づき、大学生が主体となって AI の学習・検証・改善を担う点にあります。完成したシステムを設置して終わりにするのではなく、学生や市民の目線で AI に知識を教え、育てながら知見を蓄積していく取り組みは、全国的にも珍しい取り組みです。さらに、本事業で必要となるシステム構築や検証に伴う費用・人的リソースの大部分は民間企業および大学側が提供・負担しており、行政コストを抑えながら民間の最新技術と技術育成を地域に還元する先駆的な連携モデルとなっています。

（※1）静岡市と学校法人静岡理工科大学との包括連携協定について：

<https://www.city.shizuoka.lg.jp/s2934/s008945.html>

地元でつくり、みんなで育てる AI

なぜ、いま AI なのか ―― 人にしかできない案内を、続けていくために

清水庁舎の窓口には、毎日多くの方がお越しになります。通知を封筒のまま持参される方も少なくなく、職員は短いお言葉から背景にあるご事情を丁寧に引き出し、必要な窓口へご案内しています。これは現在は人にしかできない仕事です。高齢化が進むほどその必要は増え、同時に担い手は不足していきます。

本事業は、そうした業務の中の定型的なご案内を AI が受け持ち、職員が向き合うべき業務により多くの時間を使えるようにすること。そして AI に学習を行う作業は、熟練職員の頭の中にしかなかった対応の勘どころを、言葉にして残す作業でもあります。あたたかみのある窓口を守り、その技術を次の世代へ引き継いでいく。本事業が目指しているのは、そうした窓口のかたちです。

学生が AI の先生となり、市民主体で AI を育てる

本事業は、既製品の AI を導入して終わりではなく、実際の運用を通して清水区民が AI を育てていく取り組みです。

静岡理工科大学 情報学部 鍋田研究室(データ分析と AI 活用を専門とする応用データサイエンス研究室)の全面協力のもと、同研究室の学生が、AI への知識の登録、応答内容の正確性チェック、利用者目線での検証と改善提案を継続的に行います。市が提供する窓口案内情報や対応ノウハウを学習データとして活用し、会話ログの分析に基づいて改善を重ねることで、AI 運用のスキルとノウハウを地元静岡に蓄積していきます。

また、本事業は、行政向け AI アバターシステムの開発企業であり他自治体で実績のあるファーストローンチ社がシステムの開発、導入、運用・保守を一貫して担います。また、AI アバターの企画・運用の専門家である makidai 合同会社とアオハル合同会社が、アバターの人格や口調の設計、学習データの作り込み、応答内容の正確性チェック(誤った回答の防止)を担い、学生の作業を専門家および専門企業の視点で二重にチェックする体制で品質を確保します。

案内役は、清水生まれのご当地 V チューバー「七海波音」

案内役のアバターには、清水港を擬人化したご当地キャラクターであるバーチャル YouTuber の「七海波音」(ななみ はのん、運営:makidai 合同会社)を採用しました。

行政の案内端末は、正確であっても無機質になりがちで、利用者が話しかけること自体にハードルを感じるという課題があります。地元で親しまれてきたキャラクターが案内役を務めることで、子どもから高齢者まで気軽に話しかけられる、温かみのある窓口を目指します。

アバターの人格や口調の設計、キャラクターとしての品質管理は、七海波音を運営する makidai 合同会社自身が担当します。ご当地キャラクターの魅力を損なわずに、行政案内にふさわしい正確さと丁寧さを両立させる、キャラクター運営元と AI 開発企業の協働も本事業の特徴です。

実証では、話しかけやすさ、親しみやすさ、静岡らしさといった来庁者の反応も評価項目とし、単なる案内端末を超えて、地域に愛される行政サービスの顔となり得るかを検証します。

技術的特徴と将来展望

1. フィジカル AI(ロボット)と AI アバターの融合

清水区役所 1 階に、総合案内窓口横に「AI アバター内蔵のキオスク端末」を設置いたします。加えて、同 1 階出入口付近に自律走行が可能なサービスロボット「Lanky Mini」を設置いたします。

音声対話能力を持つ AI アバターと、実空間を自律走行できるフィジカル AI(ロボット)を融合させることで、画面の前で話しかけられるのを待つだけでなく、AI の側から来庁者に歩み寄って声をかける案内が可能になります。どこに行けばよいか分からず入口で立ち止まっている方や、デジタル機器に話しかけることにためらいのある高齢の方にも、自然な形で案内をすることができます。

本事業では、画面設置型とロボット型とで来庁者の利用率や案内効果にどのような違いが出るかを比較し、それぞれの利点と課題を検証します。将来的には、AI が対応できない場合にロボットを通じて遠隔地の職員が対応する運用も視野に入れていきます。

2. 13 か国語以上の多言語対応

静岡市内には約 14,000 人の外国籍市民が暮らしています。本 AI アバターは、日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、韓国語、ネパール語、インドネシア語など 13 か国語以上に標準で対応します。（※ロボット型は日本語、英語、中国語、韓国語の 4 言語。今後拡充予定。）、また、音声での対話も可能なため、文字入力が難しい方や高齢者など、機械の操作が難しい方も利用しやすい案内を提供します。

3. 目指すは、AI アバターやロボットを活用した次世代の行政サービス

本事業における AI の役割は、庁舎内の窓口案内と手続きの一次案内ですが、実証を通じて学習を重ね、将来的には行政案内の総合 AI エージェントへの発展を検討します。また、静岡市の新清水庁舎の建設に向けた検討が進む中、本事業で得られた知見やデータを、次世代型庁舎における市民サービスのあり方の検討にも活かしていきたいと考えています。

※本事業の結果は、新庁舎への本格導入を確約するものではありません。

実施概要

実施場所	静岡市清水区役所（静岡市役所清水庁舎）1 階
設置機材	AI アバター内蔵キオスク端末（総合案内窓口横）、 受付・案内ロボット Lanky Mini（出入口付近）
実施期間	2026 年 8 月 10 日から～2027 年 2 月末まで（予定）
実施内容	庁舎内の窓口案内および手続きの一次案内（音声・文字、多言語対応）、画面設置型とロボット型の案内効果の比較検証
実施主体	静岡市、学校法人静岡理工科大学、清水港振興株式会社、株式会社ファーストローンチ、アオハル合同会社、makidai 合同会社
機材協力	キングソフト株式会社（受付・案内ロボット Lanky Mini のハードウェア供与）

各者の役割

- ・ 静岡市： 実証フィールド（清水区役所）の提供、学習用データ（庁舎内の部署・業務情報等）の提供、実証実験の周知・広報

- ・ 静岡理工科大学(情報学部 鍋田研究室)： 学生参画による AI 学習データの作成・チェック、応答内容の正確性検証、利用者目線での評価・改善提案
- ・ 清水港振興株式会社： 産学官連携の推進、地域と連携した事業の企画・調整、検証用機材の提供
- ・ 株式会社ファーストローンチ： 本事業全体の企画・進捗管理、AI アバター接客システム「AICO」の基本システム開発、ロボット搭載用ソフトウェアの開発、導入工事、システム運用・保守
- ・ makidai 合同会社： アバターの人格・口調の設計、キャラクター品質管理、ご当地 V チューバー「七海波音」の運営、広報サポート
- ・ アオハル合同会社： 学習データ(ナレッジ)の作り込み、利用者コミュニケーション設計、応答内容の正確性チェック(誤回答の防止)
- ・ キングソフト株式会社： サービスロボット「Lanky Mini」の機材供与

今後の予定と展望

実証実験は 2027 年 2 月まで実施し、主に、案内精度、多言語利用の状況、来庁者の反応などを定量・定性の両面から評価し、課題の抽出と改善を継続して行います。加えて、職員が個別のご相談に充てられる時間の変化についても評価し、AI と職員の役割分担のあり方を検討します。得られた知見は、静岡市の各種行政サービスへの展開可能性の検討に活用します。

オープニングセレモニーの開催

本事業の開始にあたり、下記の通り式典を開催します。当日は、AI アバターおよびサービスロボットによる案内のデモンストレーション(「七海 波音」新人案内係就任式)も実施する予定です。報道関係者の皆様のご来場・ご取材をお待ちしております。

日時	2026 年 8 月 10 日(月)14:00～
会場	静岡市清水区役所(静岡市役所清水庁舎) 1 階 (静岡県静岡市清水区旭町6-8)
内容	主催者挨拶、本事業の概要説明、AI アバター・サービスロボットによるデモンストレーション(「七海波音」新人案内係就任式)、フォトセッション

※取材をご希望の場合は、下記お問い合わせ先まで事前にご連絡ください。

本件に関するお問い合わせ先

【静岡市】

- デジタルツールの活用推進に関すること:総合政策局 DX 推進課 担当:洪、池田、横澤(TEL:054-221-1341)
- 清水庁舎総合案内に関すること:清水区役所地域総務課 担当:福原、芹澤(TEL:054-354-2023)
- 庁舎の管理に関すること:財政局財政部庁舎管理課 担当:小島(TEL:054-221-1013)

【大学・民間事業者等】

- 学校法人静岡理工科大学 法人本部地域共創部 久保田 (Tel:054-204-2499、Mail:houjin-chiiki@sist.ac.jp)
- 株式会社ファーストローンチ 広報担当:玉川 (TEL:022-200-6306、Mail:tamagawa@firstlaunch.co.jp)