

飯能市と富士通マーケティング、チャットボットによる市民向け図書サービスの実証実験を開始 LINE 上で図書の検索、予約が可能に

埼玉県飯能市（市長：大久保 勝）と株式会社富士通マーケティング（本社：東京都港区、代表取締役社長：広瀬 敏男）は、LINE 上で図書の検索・予約ができる市民向け図書サービス「図書チャットボット」の実証実験を、飯能市立図書館で7月23日から実施します。

本実証実験は、富士通マーケティングが開発している「図書チャットボット」を図書館の利用者に使用いただき、チャットボットの操作性を検証するとともに、図書館の利用頻度が低い世代に対して、図書館の利用促進を図ることを目的としています。

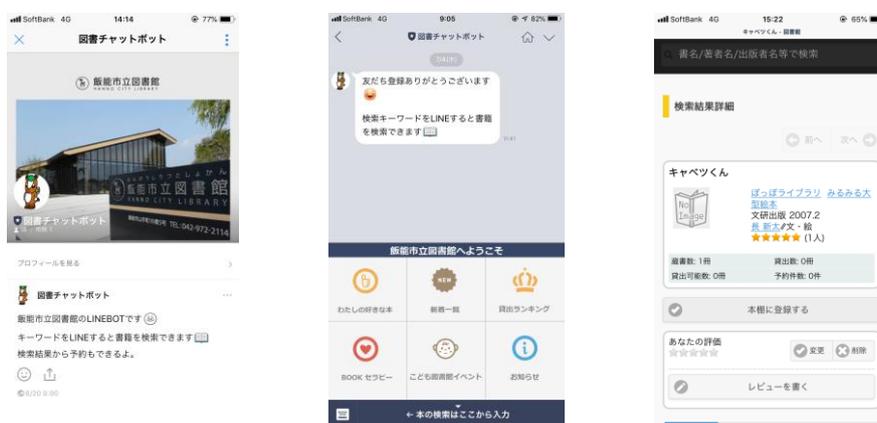
【背景】

飯能市立図書館は、「市民に愛され、市民と共に創り続ける図書館」を基本理念と掲げ、2013年に新図書館を開館しました。開館にともない、クラウド型公共図書館業務サービス「FUJITSU 文教ソリューション WebiLis（ウェブアイリス）」とカーリル社のスマートデバイス向け情報探索支援システム「カーリルタッチ」を組み合わせた図書館システムを導入し、課題解決型図書館を目指し、サービスの向上に取り組んできました。

ICTの活用とともに、資料の充実やレファレンスサービスなどの充実により、図書館の利用者が増加しましたが、ライフステージの変化にともない図書館の利用頻度が低い市民や、図書館を利用したことのない市民がいることも事実です。そのため飯能市は、より図書館が身近な存在となるべく、図書館の新しい活用方法を探り、さらなる図書館サービスの充実を図ることが課題となっています。

富士通マーケティングは、これまで図書館が地域の生涯学習の場になるよう、多くの図書館をICTで支援してきました。その中で、図書館を取り巻く環境やライフスタイルの多様化など、社会環境の変化に対応するために、時代に合わせた利用しやすいサービスや環境を提供すべく、「図書チャットボット」の開発を進めてきました。

今回、飯能市と富士通マーケティングの取り組みの方向性が一致したため、チャットボットによる市民向け図書サービスの実証実験を実施することとしました。



<図書チャットボット画面イメージ>

【実証実験の概要】

1. 実施期間：2019年7月23日火曜日～8月31日土曜日
2. 内容
利用者は、飯能市立図書館に来館し「図書チャットボット」LINE公式アカウントを友だち登録することで、各種サービスを利用することができます。
 - ・ 図書館資料の検索
 - ・ おすすめの本や、利用者の目的や気分に合わせた本の紹介
 - ・ 図書館各種事業、利用案内などの紹介

3. 目的

〔飯能市〕

LINEを活用し、書籍の検索や、図書館に関する情報発信をすることで、図書館の新しい活用方法を探るとともに、あまり図書館を利用しない層に対し図書館に親近感をあたえ図書館の利用促進を目的として実施します。

〔富士通マーケティング〕

開発中の「図書チャットボット」の機能やデザイン、操作性など、サービスの有用性の検証を目的として実施します。

【今後について】

飯能市は、チャットボットの導入を検討するとともに、汎用性を検証し、図書館をはじめとする各種自治体業務のスマート化や市民へのサービスの充実を目指して、積極的にICT化に取り組んでいきます。

富士通マーケティングは、今回の検証結果をもとに図書館サービスの品質向上を図っていくとともに、他自治体や他業種への展開を推進していきます。

【関連リンク】

富士通マーケティング「FUJITSU 文教ソリューション WebiLis（ウェブアイリス）」紹介ページ

<https://www.fujitsu.com/jp/group/fjm/solutions/industry/social/webilis/index.html>

飯能市ホームページ

<https://www.city.hanno.lg.jp/>

飯能市立図書館ホームページ

<http://www.hanno-lib.jp/>

【商標について】

記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

《お問い合わせ先》

飯能市立図書館

館長 柳戸 信吾 電話:042-972-2114

株式会社富士通マーケティング

お客様総合センター 電話：0120-835-554（フリーダイヤル）

受付時間：9時～17時30分（土曜日・日曜日・祝日・当社指定の休業日を除く）

広報・宣伝部

電話：03-6712-3119（直通） E-Mail：fjm-kouhou@cs.jp.fujitsu.com