

2023年3月20日

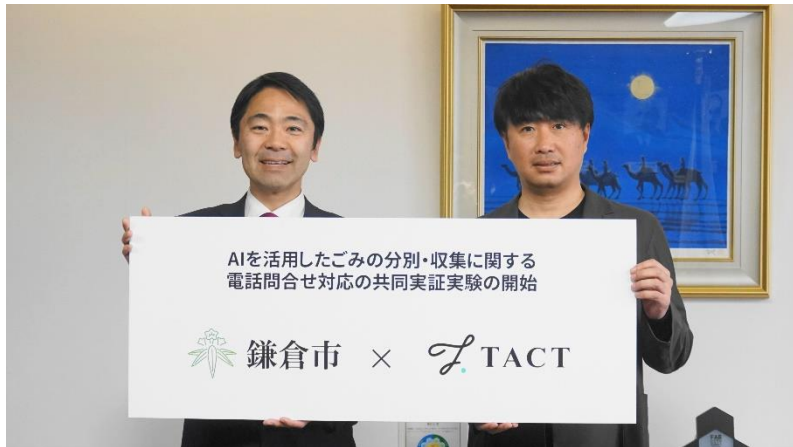
報道関係各位

鎌倉市共生共創部行政マネジメント課  
鎌倉市環境部ごみ減量対策課  
株式会社 TACT

鎌倉市「ごみの分別方法・収集日」のご案内について  
AI を活用した電話自動応答システム（AI コンシェルジュ®）の  
実証実験を 3 月 20 日より開始

～デジタル技術を活用した、市民サービス向上へ～

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、TACT）と鎌倉市は、鎌倉市に寄せられる「ごみの分別方法・収集日」に関する電話問い合わせの一部について、AI の音声技術を活用した TACT の自治体向け電話自動応答システム『AI コンシェルジュ® for LGWAN※』が対応する実証実験を 2023 年 3 月 20 日（月）～2023 年 5 月 31 日（水）に実施することをお知らせします。 ※LGWAN：地方公共団体の行政専用ネットワーク



写真左から：鎌倉市 松尾市長、TACT 溝辺代表取締役社長

【両者のコメント】

鎌倉市 松尾市長より：

鎌倉市では、デジタル技術を活用することで、市民の皆様が場所や時間に捉われず行政サービスを受けられるようになることを目指しており、本取り組みにより、市役所の閉庁時でもお問い合わせに対応できるようにしていきたいと考えています。

TACT 溝辺代表取締役社長より：

今回の取り組みを通して、自治体に寄せられるお問い合わせの特性を分析し、我々の AI を用いたソリューションが、市民サービスの利便性向上だけでなく全国の自治体様のお問い合わせ対応に関する課題解決の一助となれば幸いです。

## 1. 実証実験の背景・目的

鎌倉市では、デジタル技術を活用した市民サービスの快適性や利便性の向上に取り組んでいます。今回の実証実験は、AI技術の利用推進の先行事例として、電話自動応答システムの有効性を検証する試みです。

鎌倉市は、環境意識の高い市民の方が多く、ごみの分別や収集日に関するお問い合わせを電話で多くいただいていることから、実施業務として選定しました。実証実験を通じて、AIによる市民対応の可能性について検証していきます。

## 2. 電話自動応答システム『AI コンシェルジュ® for LGWAN』ガイダンスの流れ

- ① 携帯電話または固定電話から「050-3385-9957」へおかけください。  
※実証実験の段階であり、鎌倉市ごみ減量対策課（0467-61-3396）とは別の電話番号を設定しています。  
番号のおかけ間違いにご注意ください。  
※通話料がかかります。
- ② 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』が、音声技術を活用して応答します。
- ③ 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』が、ごみの品名や品目、お住いの地区を聞き取り、最適な回答を案内します。

AI コンシェルジュ®詳細：<https://service.tactinc.jp/aic/>

**実証実験期間：2023年3月20日（月）～2023年5月31日（水）**

※土曜日・日曜日・祝日を含む毎日（24時間）実施します。

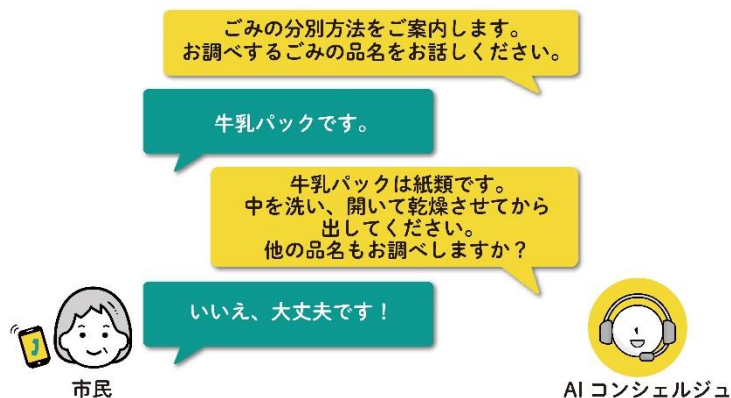
※実証実験の状況を踏まえて、終了時期が変動する場合があります。

※メンテナンスなどにより停止する場合がございます。

## 3. 対応するお問い合わせ

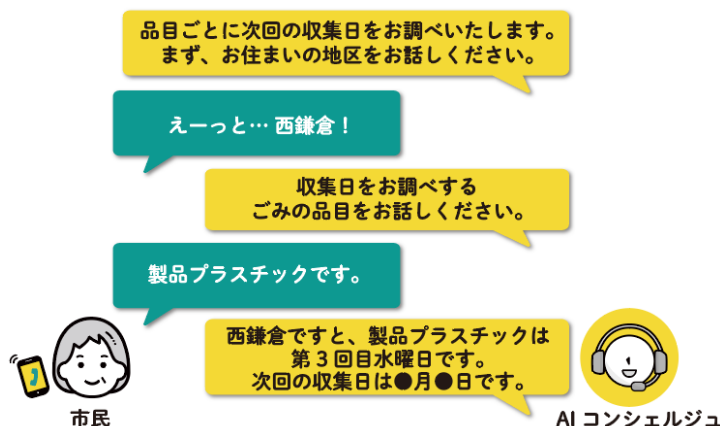
### ◆ごみの分別方法に関するご案内

ごみの品名をお話しいただくと、分別方法や出し方を説明します。



### ◆ごみの次回収集日のご案内

お住いの地区と、ごみの品目をお話しいただくと、次回の収集日をご案内します。

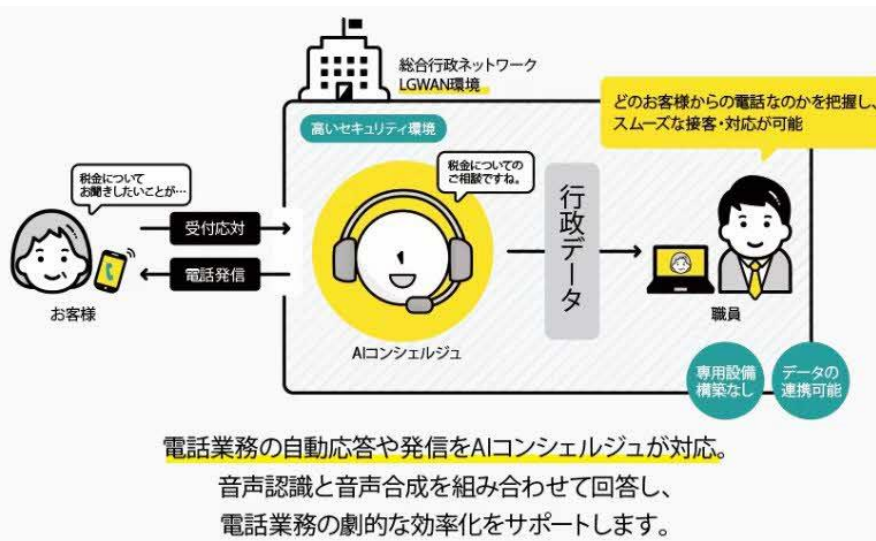


#### 4. 電話自動応答システム『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の構成

音声認識技術、音声対話技術、音声合成技術を用いて、電話上のコミュニケーションを自動化します。あらかじめ、学習したデータやシナリオに沿って、お問い合わせへの回答を行うことができます。

また、LGWAN（地方公共団体の行政専用ネットワーク）に接続した環境下で AI ロボットを運営するため、お問い合わせ内容などの情報は、高いセキュリティ環境の下で一時保存され、一定期間で削除されます。

なお、『AI コンシェルジュ® for LGWAN』は、これまで、TACT が担ってきたコールセンター運営経験から作った「自然言語処理エンジン」を搭載しているため、お問い合わせされた方の意図を解釈し回答を導き出す「音声対話」に強みを持っているという特徴があります。



#### 【会社概要】

会社名：株式会社 TACT

本店：〒141-0021 東京都品川区上大崎3丁目1番1号 目黒セントラルスクエア

東京本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前1丁目3番10号 田村駒東京本社ビル 5F

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

設立：2010年12月10日

URL：<https://www.tactinc.jp>

\* 本プレスリリースに記載されている社名及び製品名などは、当社の商標または登録商標です。

#### 【AI コンシェルジュ® for LGWAN』のサービスに関するお問い合わせ先】

株式会社 TACT AIソリューション事業部 青木、市河 Tel 03-6741-4152

#### 【AI コンシェルジュ® for LGWAN』の報道関係者様からの取材に関するお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 豊倉、村山

Tel 03-6823-2010 E-mail：[unhdpr@usen-next.jp](mailto:unhdpr@usen-next.jp)

#### 【鎌倉市に関するお問い合わせ先】

鎌倉市共生共創部行政マネジメント課（実証実験の背景など） Tel 0467-23-3000

鎌倉市環境部ごみ減量対策課（ごみに関するお問い合わせなど） Tel 0467-61-3396（直通）