

庁舎1階総合案内にて AI アバターによる実証実験を開始！

豊島区は、本庁舎1階総合案内ブース付近において、AI アバターによる窓口の無人対応の実証実験を6月15日から開始しました。

本区では、AI をはじめとするデジタル技術を活用したさらなる行政サービス向上への取り組みを進めています。現在、本庁舎1階の総合案内では、案内先の窓口が多岐にわたるなど対応の多様化と複雑化が進んでおり、多くの問い合わせに対応しています。

今回の実証実験では、AVITA 社のアバター接客サービス「AVACOM」を活用し、1階総合案内ブース付近に設置するデジタルサイネージに投影された AI アバターが、来庁者からの問い合わせに自動で応答します。また、英語・中国語・韓国語での翻訳機能も有しており、AI で解決できない場合は、遠隔拠点のオペレーターに切り替えて、有人での対応が可能のため、来庁者 1 人ひとりに寄り添った細やかな対応が期待できます。

実証実験実施にあたり、情報政策課の担当者は「デジタル技術は日々進化しており、今回の実証実験をはじめとして、AI 等のデジタル技術を活用し、今後も区民サービスの向上を目指していきます」とコメントしました。

今後、来庁者の利用状況や効果等を踏まえ、導入に向けた検討を進めていきます。

【実証実験概要】

内 容： 総合案内における AI アバター実証実験

実施期間： 令和 8 年 6 月 15 日～令和 9 年 3 月 31 日

設置場所： 豊島区本庁舎1階 総合案内ブース付近



©AVITA

設置場所



©AVITA

操作の様子