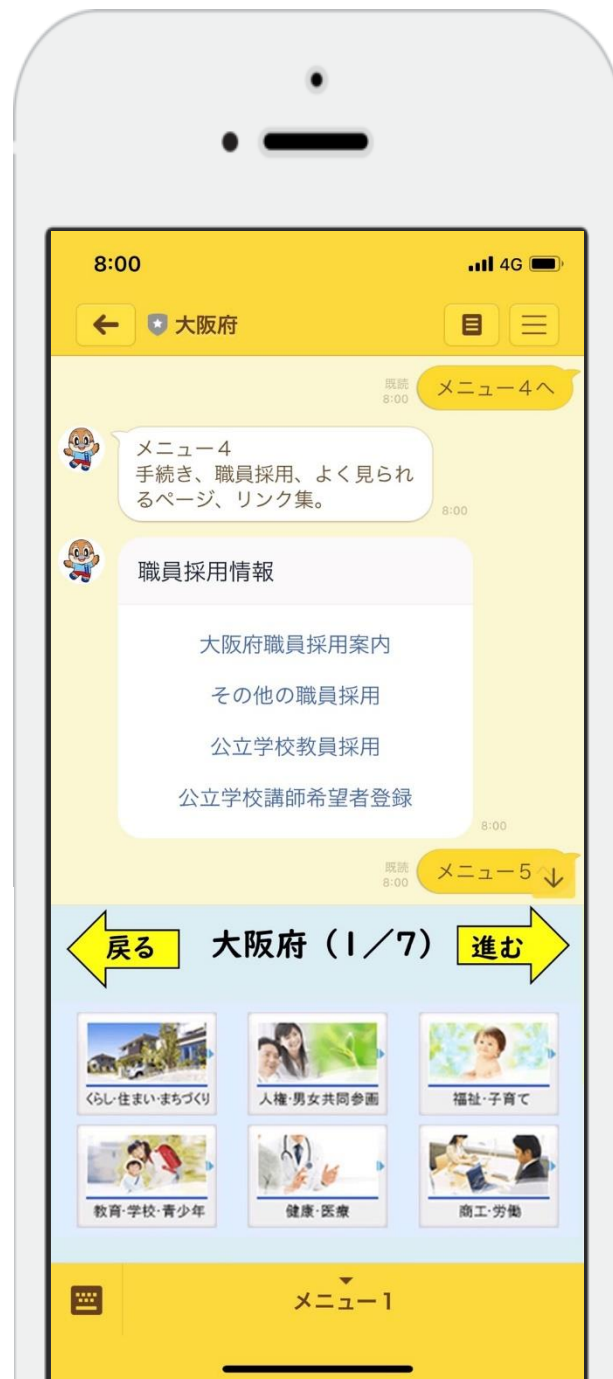


浜松市役所

浜松市AI窓口 家康くん

浜松市役所「デジタルファースト宣言」に掲げたAI・ICT等先端技術を活用を具体化。
LINEのテキストで聞いた内容を、市のゆるキャラ「家康くん」のAIが回答します。
現在は300パターンを機械学習していて、さらに改良をしていきます。
LINE株式会社の協力のもと実証試験を開始します。

ぜひ、読み込んで
お試しください →



浜松市役所は1月〇日から、LINE株式会社の協力のもと、人工知能（AI）による窓口の実証テストを開始し、「デジタルファースト宣言」の実行を推進します。

浜松市 デジタルファースト宣言

「自治体運営」のデジタルファースト

【自治体の生産性向上】

AI・ICT等先端技術を活用し業務の効率化や高度化を図るとともに、**データ活用による自治体運営**により、生産性の向上を目指します。

浜松市役所

浜松市AI窓口 家康くん 機能①テキストモード

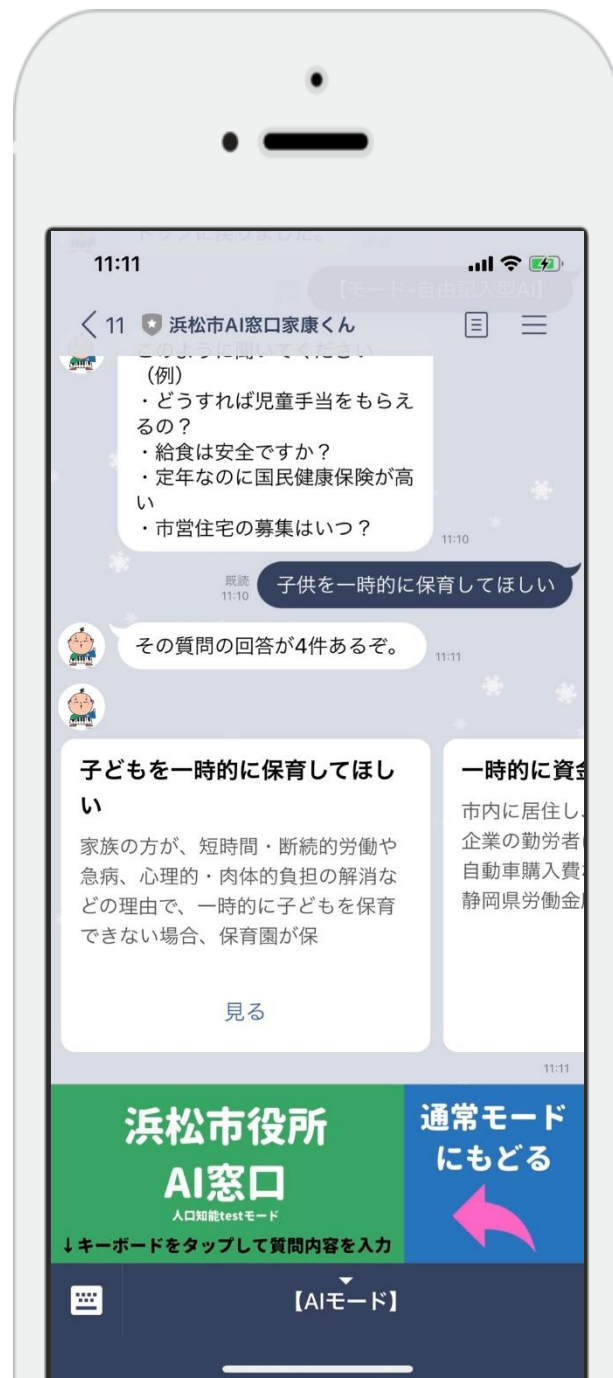
テキストで入れた質問に対して、
人工知能の「家康くん」が回答します。

「子どもを一時的に保育してほしい」
「地域の資源回収について知りたい」

などに回答します。

現在は300パターンのうち、質問に最も近い
4パターンをAIが判断します。

徐々に学習し、改良を加えていきます。



浜松市役所

浜松市AI窓口 家康くん 機能②選択モード

よくある質問の中から選んでもらって
人工知能の「家康くん」が回答します。

実証期間中に、質問数の統計を取ることで、
よくある質問の優先順位を研究し、改良を加えます。



浜松市役所

浜松市AI窓口 家康くん 機能③市役所リンク

市役所のホームページの関連するところに
リンクを貼っています。

それぞれのボタンの押された数もデータ化する
ことで、より利便性の高いアカウントへと
改良していく事ができます。



浜松市役所

浜松市AI窓口 家康くん 機能④外部リンク

市役所の子育てや観光などのところに
リンクを貼っています。

それぞれのボタンの押された数もデータ化す
ることで、より利便性の高いアカウントへと
改良していく事ができます。



浜松市AI窓口 家康くん 実証試験



QRコードのダウンロード

<https://muraimuneaki.net/hamamatsu/>

(開発者用サイトなので、QRコードのダウンロードにのみ使い、直接リンクを貼らないでください)

友だち追加のリンク用のコード

<https://lin.ee/cwGtL5q>

(こちらはホームページ、ネット記事、SNSでの直接のリンクが可能です。)

友だち追加ボタンの埋め込みコード

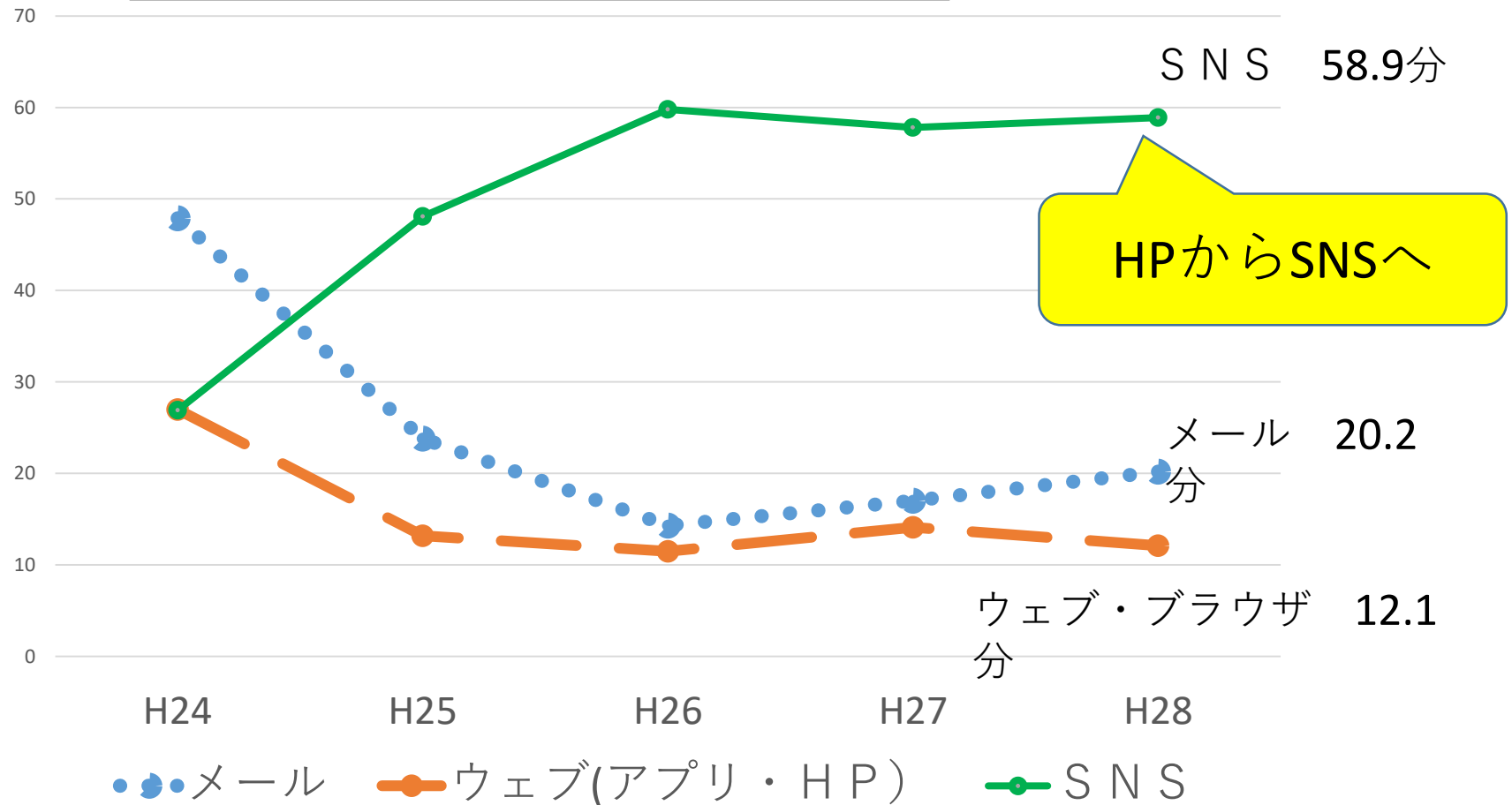
```
<a href="https://lin.ee/cwGtL5q"></a>
```

参考資料



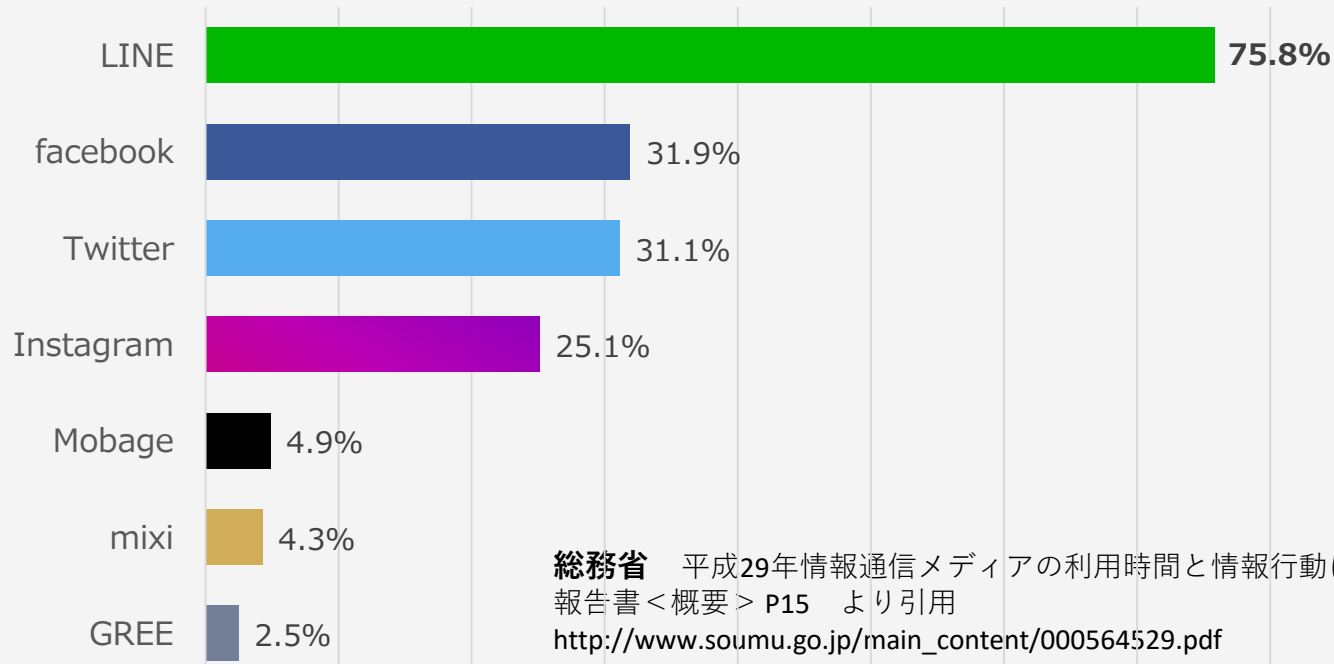
若者「ウェブからSNSへ」の変化

インターネット利用時間（総務省、10代）



SNSのユーザー比率 (総務省統計)

総務省 平成29年 全年代(N=1500)

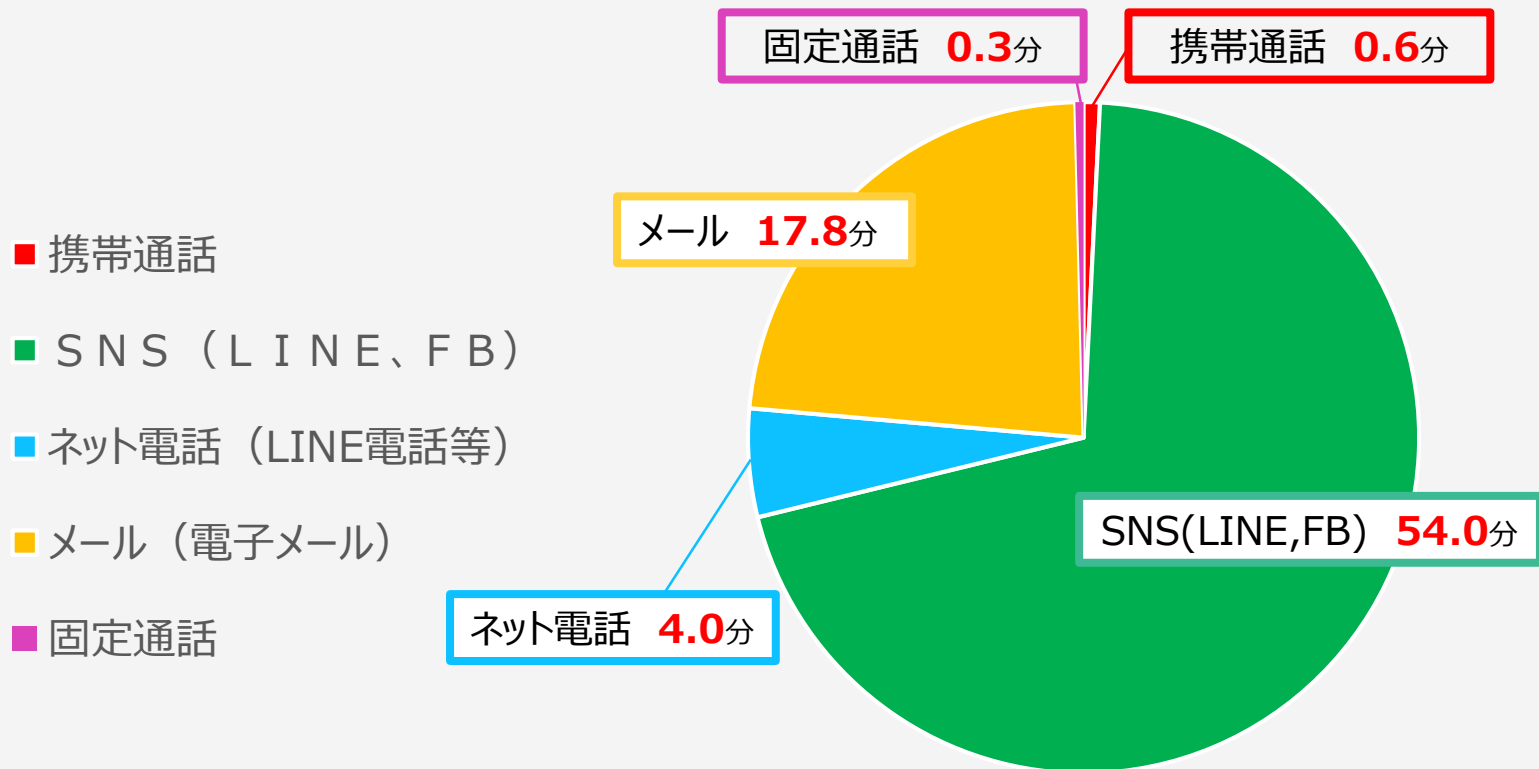


自治体でLINEが効果的な理由は、日本国内に利用者が多い事だけではありません。

変動リッチ、AI、申込システム、LINE-PAY決済などの様々な機能を活用することで、「住民の利便性向上」と「職員の負担軽減」に役立つ点にあります。

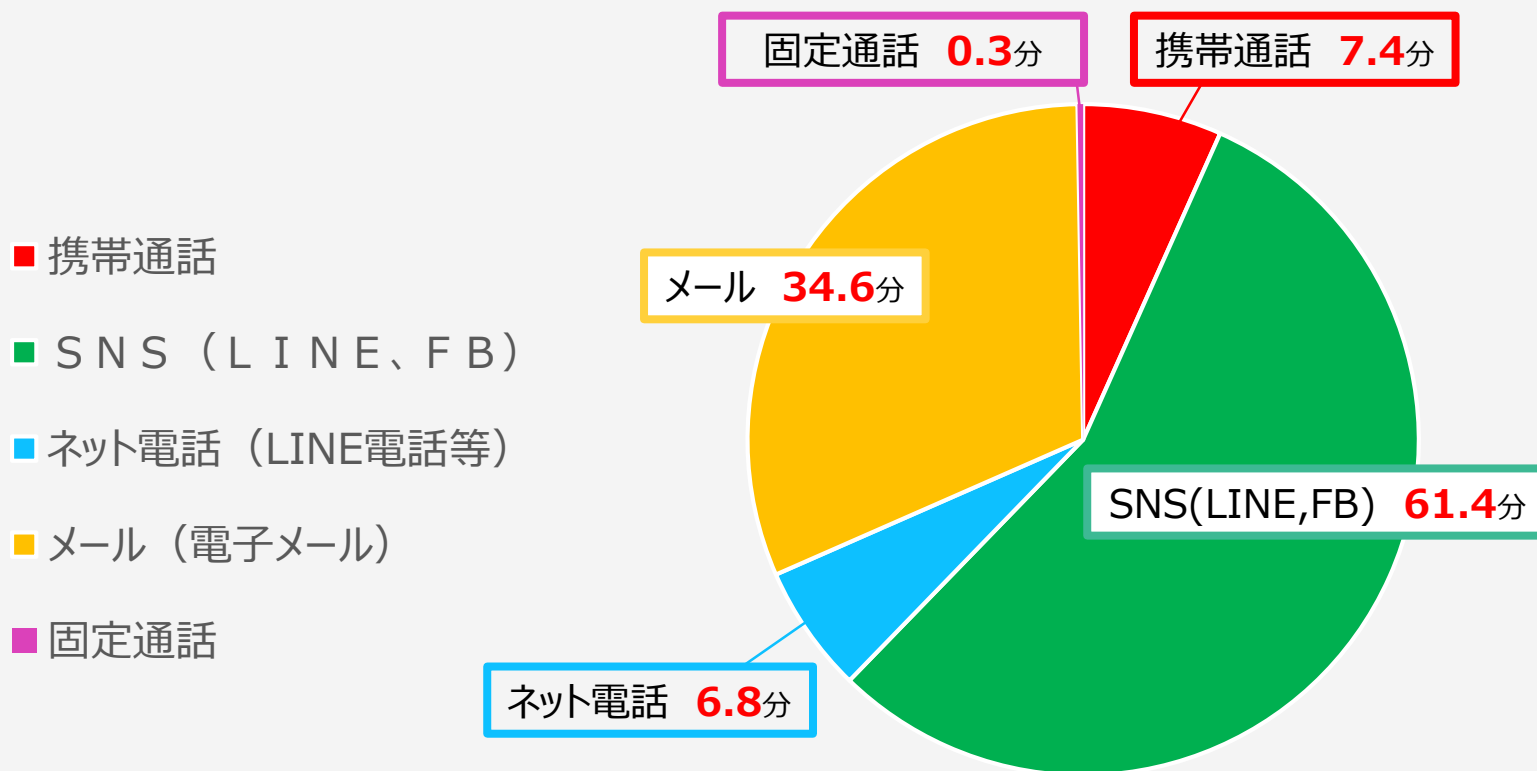
総務省 10代のコミュニケーション時間

電話からSNSへ



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> P10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

総務省 20代のコミュニケーション時間



総務省 平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書<概要> p10 より引用
http://www.soumu.go.jp/main_content/000564529.pdf

LINEのセキュリティ①

LINE株式会社及び主要子会社では、国際的に最も広く活用されている情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格である、ISO27001認証を取得しています。JIS Q 27001（ISO/IEC 27001）は、組織が自社で保護すべき情報資産を洗い出し、各情報資産に対して機密性（Confidentiality）、完全性（Integrity）、可用性（Availability）をバランスよく維持し、改善していくことを可能にする仕組みを構築することを目的とした規格です。

また、LINEは個人情報関連サービスに関する内部統制の国際認証SOC（Service Organization Control）2、3（及びSysTrust）を世界で初めて同時に取得いたしました。SOC2、SOC3認証は、顧客情報が第三者による不正アクセスから安全に保護されていることを証明するものであり、提供するサービスそのものの安全性だけでなく、運営する組織、管理システム、プロセスなど、総合的な内部統制について、ユーザーにサービスの信頼性を保証するものです。



LINEのセキュリティ②

LINEは、ユーザ間のトーク内容に対して、通信経路で暗号化が施されています。また、ユーザ間トーク内容のうち、テキストメッセージ、位置情報、1対1のVoIPのメディアストリーム(音声とビデオ)は、LINE のLetter Sealing エンドツーエンド暗号化 (end-to-end encryption, E2EE)を用いて暗号化されています。Letter Sealing は、第三者のみならず当社のサーバー管理者であっても、通信上及びサーバー上でのメッセージ内容を閲覧することは出来ないことを保証します。

暗号化通信とLetter Sealing は、標準的な暗号化アルゴリズムを採用しています。

また、LINEのユーザー情報のうち、当社の定める主要な個人情報（電話番号、メールアドレス、パスワード等）は全て暗号化の上保管され、その管理状況を定期的に点検しています