

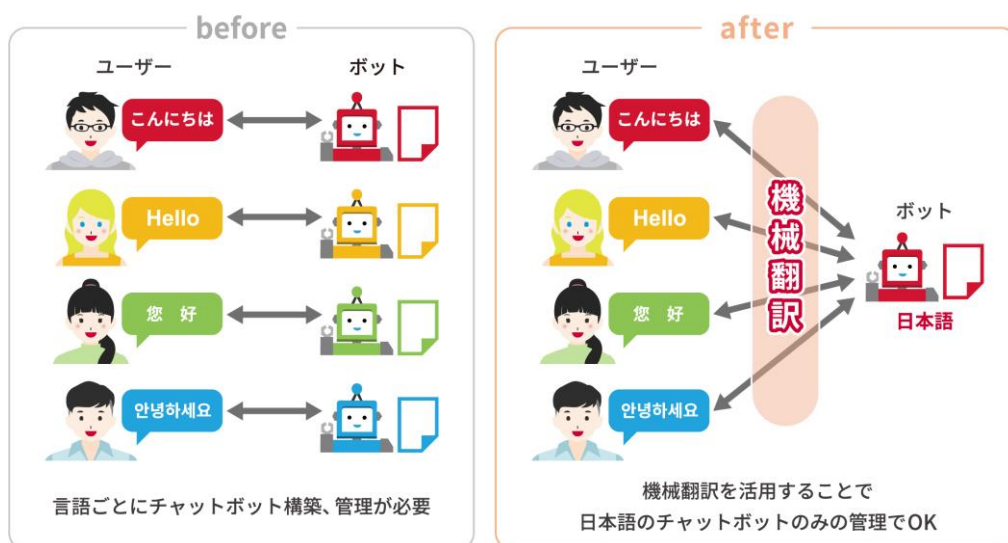
横浜市でごみ分別案内チャットボットの多言語対応実証実験を開始 ～ごみ分別案内の多言語対応で、住民サービス向上をめざす～

株式会社 NTTドコモ(以下、ドコモ)は、神奈川県横浜市(以下、横浜市)とインターメディアプランニング株式会社(以下、IPI)と共同で、ごみ分別案内チャットボット(以下、本チャットボット)の多言語対応の実証実験(以下、本実証実験)を2021年1月18日(月)から横浜市で実施します。

本チャットボットは、ごみの出し方を会話形式で案内する「イーオのごみ分別案内」として2018年4月から横浜市が日本語にて運用していますが、海外から日本への移住者の増加に伴い、チャットボットの多言語対応のニーズが高まっています。本実証実験では、チャットボットの応答にドコモ AI エージェント API[®]*1と機械翻訳を利用することで、海外からの移住者などの外国人に向けてごみの出し方を多言語にて案内可能かを検証します。

チャットボットの多言語対応を実現するにあたり、言語ごとにチャットボットを構築すると、作成、更新作業が対応言語の数に比例して発生することから、チューニングなどの管理コストが大きくなってしまいう課題があります。

本実証実験では、ドコモ AI エージェント API で構築した日本語対応のチャットボットと機械翻訳を連携することによって、日本語チャットボットを作成・更新するだけで機械翻訳エンジンが多言語へ翻訳し、低コスト、かつ日本語と同等の回答精度で多言語対応が実現できるかを確認します。



なお、本実証実験については、横浜市が募集した翻訳ボランティアによる本チャットボットの回答精度の評価、および海外からの移住者などの外国人向けにインターネット上で本チャットボットを公開し、利用者からのアンケートに基づいたユーザー受容度の評価を行います。

ドコモは、パートナーと共に新たな価値を協創する「+d」の取り組みを推進しています。本実証実験では、ごみの発生抑制や適正廃棄を先進的に進めている横浜市とドコモ AI エージェント API のパートナー企業である IPI と協力し、本サービスの実用化に向けた検証を行います。

今後も、各自治体や企業が抱える社会的課題の解決に取り組んでまいります。

※1 「ドコモ AI エージェント API」は、ドコモが持つ「自然対話プラットフォーム^{※2}」を活用し高機能なチャットボットを短期間で作成・提供することができるプラットフォームサービスです。「チャットボット」とは、「チャット(対話)」と「ロボット」を組み合わせた造語で、会話を自動的に行うシステムのことです。

※2 「自然対話プラットフォーム」はNTTグループのAI「corevo[®]」を構成する技術です。

* 「ドコモ AI エージェント API」は株式会社 NTT ドコモの登録商標です。

* 「corevo」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。(<http://www.ntt.co.jp/corevo/>)

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先
株式会社NTTドコモ 5G・IoT ビジネス部 ソーシャルイノベーション推進・先進ソリューション第二担当 TEL:03-5156-3314

実証実験の概要

1. 目的

「ドコモ AI エージェント API」と機械翻訳を連携することで、多言語対応のチャットボットが実現可能かを確認し、ごみ分別案内チャットボットの多言語対応の実用化に向けた検証を実施します。

2. 実証実験期間

2021年1月18日(月)～2021年1月31日(日)(予定)

3. 実証実験内容

本実証実験では、横浜市の英・中・韓のホームページに専用のトライアルサイトを設置します。翻訳ボランティアや海外からの移住者などの外国人でご利用いただいた方に試していただいた結果をアンケートで収集し、アンケート結果ならびにチャットボットの正しい回答率により実用性を確認します。

【トライアルサイト】

・英語

https://yokohama-trial.xaiml.docomo-dialog.com/TrialWebSite-dAIAGAPI/index_en.html

・中国語(簡体字)

https://yokohama-trial.xaiml.docomo-dialog.com/TrialWebSite-dAIAGAPI/index_zh.html

・韓国語

https://yokohama-trial.xaiml.docomo-dialog.com/TrialWebSite-dAIAGAPI/index_ko.html

4. ごみ分別案内チャットボット(イーオのごみ分別案内)

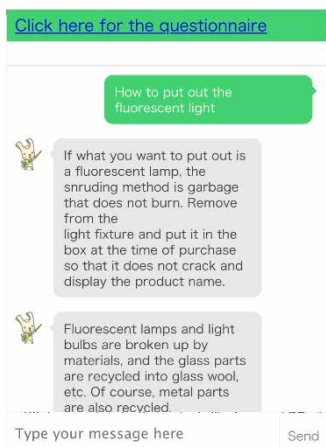
「イーオのごみ分別案内」は、AIによって会話形式でごみの出し方を案内するサービスです。「ヨコハマ 3R 夢!」マスコットのイーオが、ごみと資源の分別方法や粗大ごみの処理手数料などを案内します。

<案内例>

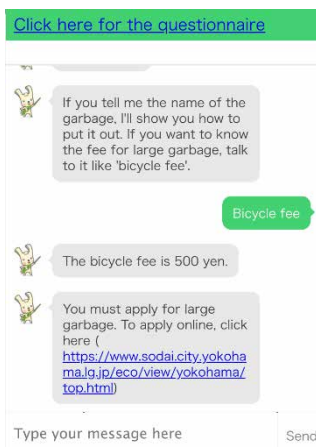
- (1) 利用者が「蛍光灯の捨て方は？」などの質問を入力することにより、ごみの捨て方を案内(下図左)。「蛍光灯ランプ、豆球」などのさまざまな表現の揺らぎにも対応。
- (2) 利用者が「自転車の手数料は？」などの質問を入力することにより、自転車の粗大ごみ手数料を案内(下図中央)。

(3) 品名が分からないものに関しては、素材とサイズを選択することにより、ごみの捨て方を案内(下図右)。

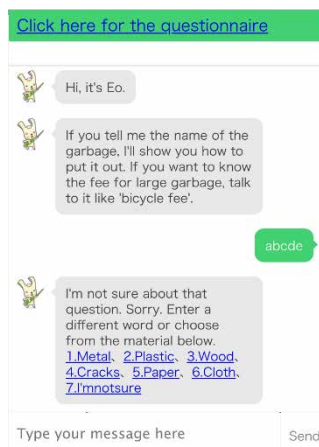
(1)



(2)



(3)



5. 各者の役割

ドコモ	チャットボットの提供(ドコモ AI エージェント API)
横浜市	横浜市ホームページ上での周知、翻訳ボランティアの募集、翻訳結果への評価依頼・集計
IPI	機械翻訳エンジンの提供