

チャットボット実証実験について

概要

・「チャットボット (Chatbot)」とは、チャット (会話) とボット (ロボット) を組み合わせた言葉で、AI を活用した「自動会話プログラム」のこと。

・平成 30 年度「都立図書館次期情報システム検討委員会」のなかで、チャットボットについて実証実験を行うことは部課長の合意を得ている。

・「東京都における情報通信施策の展開に向けた現状・課題と今後の方向性」(総務局 2016 年 3 月) の実証実験モデルに沿って、中央図書館を中心に実施する。多摩図書館には逐次情報提供し、中央図書館での実験後実施する。

・インターネット上で公開実施した公共図書館は存在しない。
(2020 年 10 月現在)

実証実験で目指すもの

最新技術の活用により効率的にサービス課題の解消を図り、利用者満足度を高める。また、結果について広く公表し、区市町村立図書館等における検討に資する。

都立図書館の機能やサービスの案内、簡易なレファレンスについて、日常の自然な言語で一定程度まで、自動応対し、利用者の問題解決をサポートするとともに、複雑な応対が必要な問い合わせに職員が集中する環境を確保する。

※人的サービスが必要な場合は電話や有人チャットに誘導する。
※搭載する FAQ は 500 件程度。

○ FAQ 例

【インフォメーション】

「資料を借りたい」「食堂の営業時間」「駐車場はあるか」

【レファレンス支援】

「スポーツ新聞は所蔵しているか」「古い住宅地図はあるか」

スケジュール

- 令和元年度 実証実験参加団体募集
- 令和2年度 10～11 月 実証実験の職員向け操作研修
12 月 1 日～25 日 実証実験実施 (都民向け)
- 令和3年度 実験結果分析、次期システム予算要求への反映

統計数値 (12 月 11 日 17 時現在)

- 友達登録ユーザー数 240 人
- 無人セッション数 303 件
- 無人メッセージ数 3,119 通
- 有人セッション数 26 件

情報サービスの現状と課題

都立図書館の運営の基本方針は高度で高品質な情報提供であるが、以下の課題がある。

- 都立図書館の運営方針やサービス内容は、地域の図書館を使い慣れた方にはわかりにくく、複雑である。
- 利用者は様々な目的で図書館を利用しており、必ずしもレファレンスサービスだけを求めているわけではない。
- 感染拡大防止のため、通常とは異なる予約制サービスを実施しており、利用者への事前案内が必要。