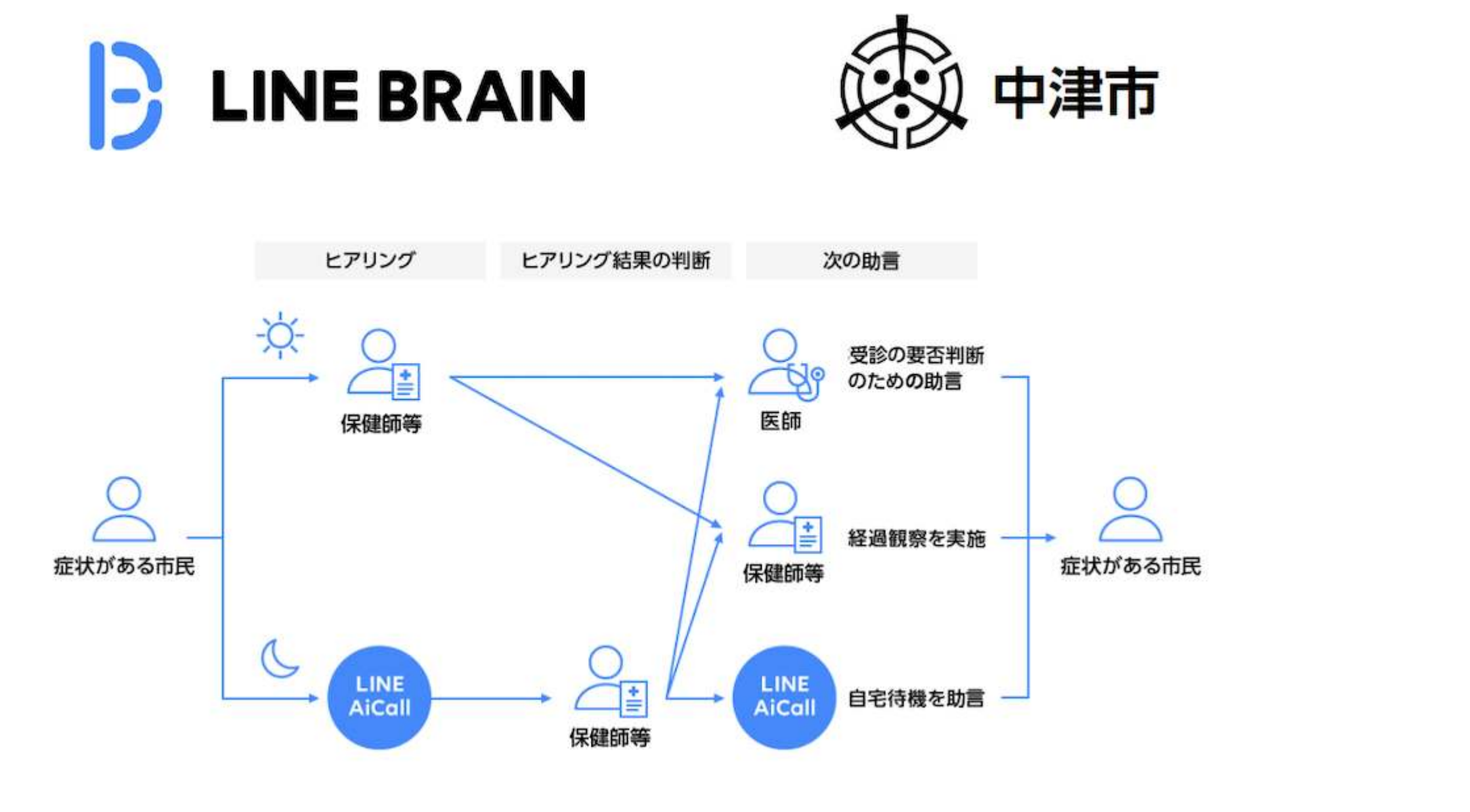


音声応対AIサービス「LINE AiCall」、大分県中津市の新型コロナ電話相談窓口に採用 新型コロナウイルス感染に関する市民からの問い合わせに対応

2020.04.15 AI関連サービス

AIと市職員での業務分担により夜間対応を実施、市民の不安解消に貢献

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、LINEのAI事業「LINE BRAIN」が展開している音声応対AIサービス「LINE AiCall」が、本日より開設された大分県中津市の新型コロナウイルス感染に関する市民からの電話相談窓口に採用されましたので、お知らせいたします。



昨今、新型コロナウイルスの流行に伴い、厚生労働省による電話相談窓口（コールセンター）の設置や、各自治体で健康相談などの対応が行なわれています。LINEリサーチが日本全国の15歳～69歳の男女5,233名を対象に実施した新型コロナウイルスに関する調査では、日本国内での感染について「不安に感じている」という人が8割を越えております。また、新型肺炎について「症状が出たら何をすればいいか／どこに行けばいいか」という情報を求めている人が半数を超える結果となっており、それらを解決するための対応策が急務となっております。

※ 【LINEリサーチ】新型肺炎（新型コロナウイルス）に関する調査

<https://www.linebiz.com/jp/column/research/corona-virus/>

一方、自治体の職員、医師、保健師・看護師のリソースや、対応時間帯、問い合わせ数の増加による回線混雑などの問題も懸念されており、自身の症状に不安を抱える方や、緊急性が高いと思われる症状の方＊1が必要なサービスを受けられない状況も考えられます。

そのような中、大分県中津市では、音声応対AIサービス「LINE AiCall」を採用した、新型コロナウイルス感染に関する市民からの電話相談窓口を設置することとなりました。体調不良を訴える市民からの電話を受け、国が示した「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安について」に基づくヒアリングを行い、その結果から保健師等が適切な対応を助言＊1します。

このプロセスのうち、「LINE AiCall」は夜間のヒアリング対応と、自宅待機をしている方の問い合わせに対する折り返し電話対応を行います。夜間に「LINE AiCall」がヒアリングした内容については、翌朝保健師等が確認のうえ、問い合わせ者に適切な対応を助言します。

今回、緊急性の高い事案であることを踏まえ、約10日という短期間での開発＊2をしながらも、幅広い層の利用を想定し、回答に迷わないようなシナリオの工夫や、話しかけるスピードの調整を行っています。また、「LINE AiCall」の特徴であるなめらかな音声により、人と会話しているかのようなストレスフリーな体験で、市民にも安心してご利用いただけると考えています。

LINEは、AI事業「LINE BRAIN」を通じて、人々の暮らしや生活に寄り添う「ひとにやさしいAI」のある社会を目指しております。本取り組みによって、医師や保健師等がより優先すべき業務に集中できる環境と、中津市民のみなさまに安心と適切な対応をお届けできる環境の整備に貢献してまいります。

＊1：国が示した、医療機関に電話で相談するべき患者の目安に基づき判断。

＜参考＞「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安について」（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000596978.pdf>

＊2：顧客要望によるチューニング期間のぞく。今回の対話エンジンは、シンプルなシナリオに最適で、短期間で開発可能なものを使用しています。下記の実証実験のように、カスタマイズを行うことでFAQ等より複雑な会話に対応する対話エンジンもございます。 <https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2019/2977>

【大分県中津市の新型コロナ電話相談窓口】

詳細は中津市ホームページをご覧ください。

<https://www.city-nakatsu.jp/doc/2020022800103/>

＜窓口受付時間＞

月曜日～木曜日：24時間対応

金曜日：0時～17時

土曜日：休み
日曜日：17時～24時

- ※ 受付時間等の変更となることがあります。
- ※ 大分県中津市民を対象とした電話相談窓口となります。
- ※ それ以外の地域にお住まいの方につきましては、お住まいの地域等、適切な窓口にご連絡ください。
- ※ 虚偽の回答はご遠慮ください。回答内容は国が示す「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安について」に基づき、対応の助言や相談の受付を行います。

■大分県中津市の新型コロナ電話相談窓口における電話番号や接続回線などのTelephony Serviceについては、Twilio社（ <https://www.twilio.com/ja/company> ） のクラウド・コミュニケーション・プラットフォームの無償提供を受けて中津市に提供しています。

【LINE AiCallについて】
LINEの法人向けAI事業「LINE BRAIN」が保有する「LINE BRAIN SPEECH TO TEXT」（音声認識）、「LINE BRAIN TEXT TO SPEECH」（音声合成）、会話制御の仕組みを組み合わせ、まるで人と会話しているかのような、なめらかで自然な会話を可能にした音声応対AIサービス。「LINE BRAIN」では、自然言語処理、文字認識、画像認識、動画解析、音声合成、音声認識など、これまでLINEが自社サービス開発向けに培ってきた世界トップレベルのAI技術を、外部企業等に向け提供しています。

■LINE BRAIN公式ブログ
今回のLINE AiCallの応対動画等、詳細を紹介しています。
<https://blog.linebrain.ai/20200415>

【新型コロナウイルスに関する調査】
調査手法：LINEリサーチ（LINEユーザーを対象にしたスマートフォンWeb調査）
調査対象：日本全国の15歳～69歳の男女 実施時期：2020年2月5日実施 回答者数：5,233名

■LINEでは、新型コロナウイルスに対して様々な取り組みを行っています。
<https://linecorp.com/ja/covid19/>