

LINE、「LINE AiCall」を活用したAI自動電話で、神奈川県 の 新型コロナウイルス軽症・無症状療養者の安否確認を支援

2020.12.25 AI関連サービス

対象の療養者に対し、AIが一斉に安否確認
異常をいち早く察知することで、人的フォローまでにかかる時間を短縮

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、神奈川県にて新型コロナウイルス軽症・無症状の療養者を対象に、LINEのAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」が展開している音声応対AIサービス「LINE AiCall」を利用し、安否確認の支援を開始いたしましたことを、お知らせいたします。

現在神奈川県では、新型コロナウイルス軽症・無症状の療養者に対して1日2回、LINE公式アカウントを利用した健康状態の確認*1（以下、①）、またLINEアカウントをお持ちでない方・LINEでの確認を希望されない方に対しては、保健所職員からの架電により健康状態の確認（以下、②）を行っています。

これまで、①の方法において、LINEにおける回答が30分以内でない場合には、安否確認のため職員が架電を行い、異常があると判断された場合には訪問する、という対応を行っていました。しかし、毎日500件を超える人的架電が発生し、療養者の安否確認をするまでに時間がかかっているだけでなく、保健所職員の大きな負担となっていました。

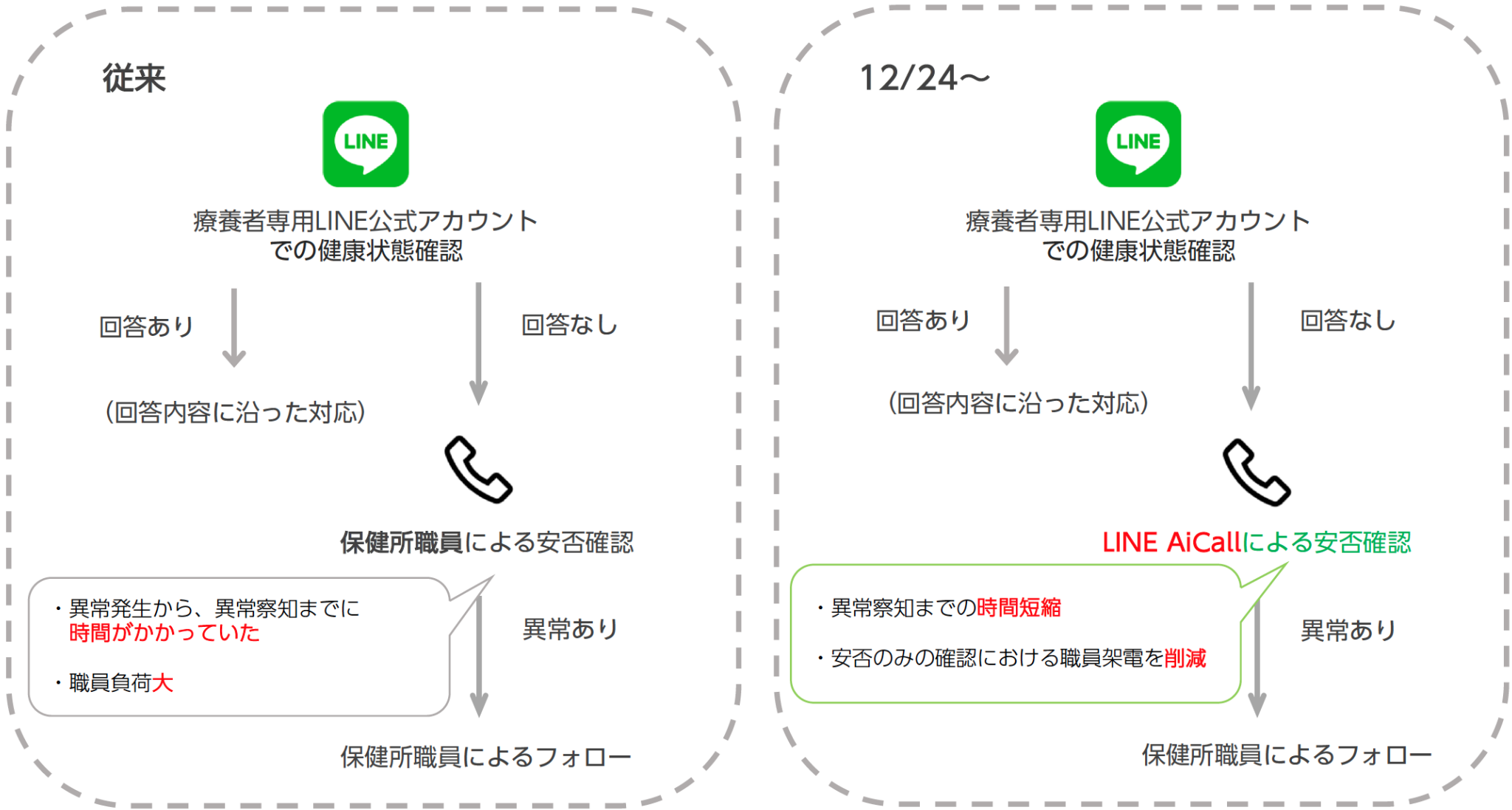
また、②の直接職員が架電し健康状態を確認するケースに関しては、療養者ひとりひとりに対し順番に架電するため、ひとによっては電話がかかってくるまでに時間がかかっていました。そのため療養者に異常があった場合も、その察知に時間がかかってしまう可能性がありました。

そこでこのたび、①の方法でLINEにおける回答を30分以内に行わなかった方、②の方法で健康状態確認を行っている方全員 に対して、音声応対AIサービス「LINE AiCall」を活用した安否確認*2を開始いたしました。

具体的には、LINE AiCallが対象者に電話をかけ、現在の状態について「大丈夫」もしくは「連絡したい」どちらかの回答を求めます。電話に一定時間出なかった方や、電話に出て「連絡したい」と回答した方、一定回数音声が届き取れなかった方、途中で電話を切られた方等については、異常の疑いありとして職員が電話や訪問でフォローします。

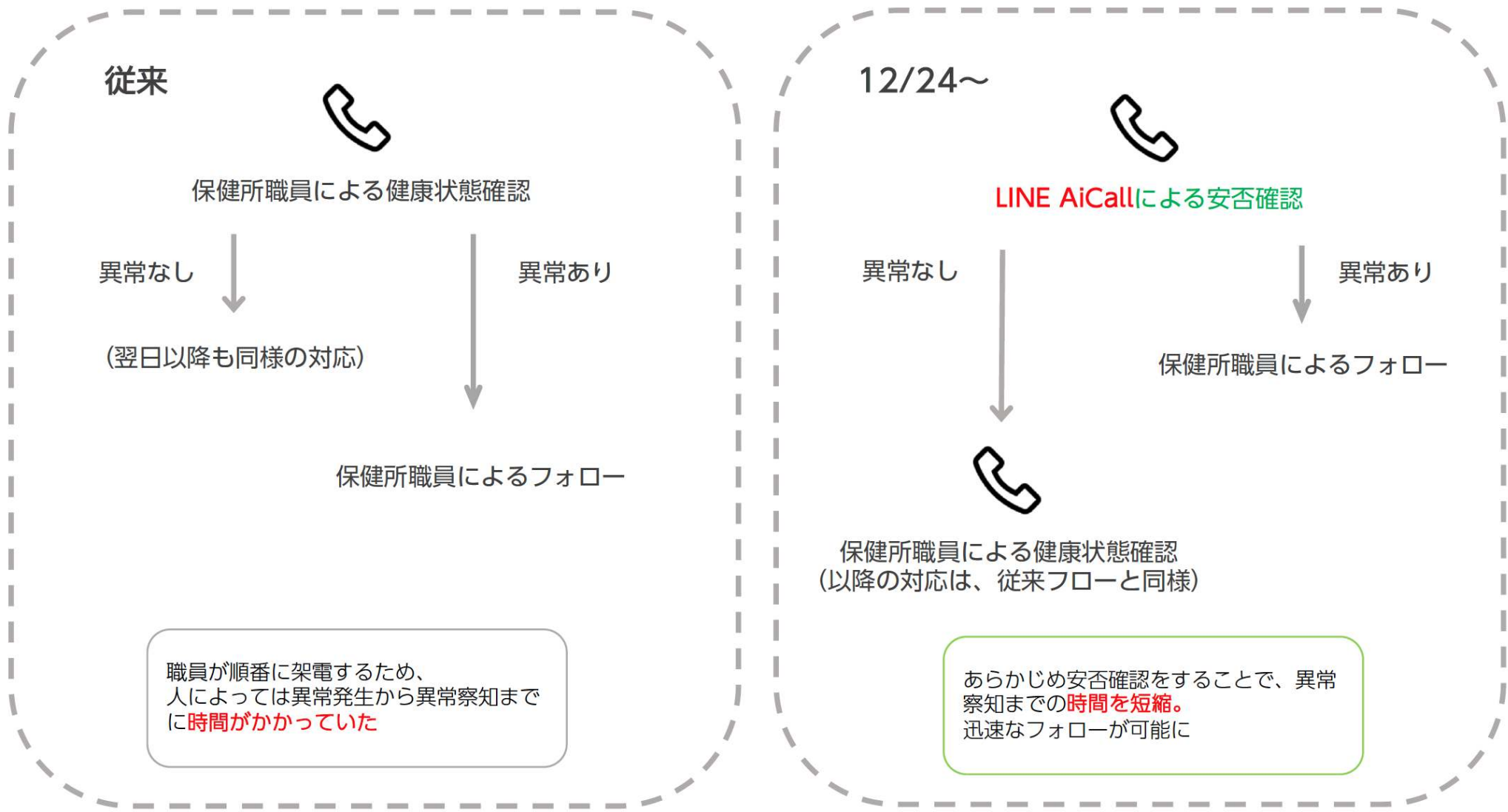
対象者にAIで一斉に架電ができることにより、①のケースでは療養者の異常察知までの時間を短縮でき、職員による迅速なフォローが可能になるほか、500名以上に行っていた人的架電の作業が軽減されます。

①LINEで健康状態確認を行っているケース



また②のケースにおいては、人的架電による健康状態確認よりも先に、AIによる安否確認を行うことで、異常をいち早く察知し、職員による優先的かつ迅速なフォローが可能となります。

②職員が電話で健康状態確認を行っているケース



本件は、迅速な実運用開始が求められる緊急事案のため、約12日という短期間の開発の中で、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るほか、「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を実現しており、市民にも安心してご利用いただけます。

＊1 健康状態の確認：咳や発熱の有無等の確認
＊2 安否確認：健康状態の確認とは違い、体調の詳細は聞かず、安否のみを確認

【LINE CLOVAとは】

AIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」は、「CLOVA Chatbot」「LINE AiCall」などのAI技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらしたいと考えています。「ひとにやさしいAI」が自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出するべく、引き続きAI技術のさらなる向上や、ビジネスの連携を進めてまいります。

【LINE AiCallとは】

「LINE AiCall」はLINE CLOVAのAI技術、「CLOVA Speech（音声認識）」と「CLOVA Voice（音声合成）」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。現在行政や、飲食店舗などでご活用いただいています。

<https://clova.line.me/line-aicall/>