

LINE、AI自動電話で神奈川県新型コロナウイルス療養者の体調確認を支援、 県職員の負担を軽減。また、自治体支援として「LINE AiCall」月額料金を0円に

2021.02.05 AI関連サービス

県職員が1日あたり1500名以上に行う必要があった架電業務をAIが代行、
職員がより緊急度の高い業務に集中できる環境へ。
業務負荷が増す自治体向け支援策も開始、「LINE AiCall」の月額料金を3ヶ月間無料に

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」を利用した体調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。

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1回、LINE公式アカウント、または県職員からの架電により、健康状態の確認*1を行っています。
加えて、療養者の異常発生をいち早く察知するため、昨年12月24日より「LINE AiCall」による安否確認*2も行っています。

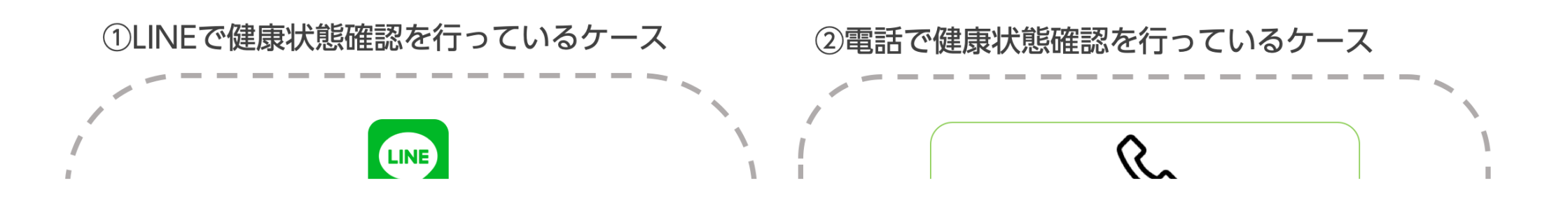
「LINE AiCall」による安否確認は、多いときには1日4500コールを超え、AIが一斉に安否確認をすることで、療養者の異常を早急に察知することに貢献してまいりました。
※該当プレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3578>

- *1 健康状態の確認：体温、息苦しさの有無、酸素飽和度の数値等の確認
- *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

しかしながら、その後も新型コロナウイルス感染者数は増加の一途を辿り、職員対応が必要な業務量も増加、現場の負荷は限界に迫っている状況です。

そこでこのたび、神奈川県において、職員が電話で健康状態確認をしていた対象者*3への架電を、音声応対AIサービス「LINE AiCall」により代行いたします。

*3 LINE公式アカウント上で回答を60分以内に行わなかった方と、原則、電話により健康状態確認を行っている方



本来、ピーク時には1500名以上に行わなければならなかったはずの、職員による健康状態確認をAIが代替することで、
職員は入院待機者や高齢者などのハイリスク者、異常の疑いありと思われる療養者への電話や訪問など、より緊急性の高い案件に集中することが可能になります。

具体的には、「LINE AiCall」が対象者に電話をかけ、体温や、息苦しさの有無、酸素飽和度の数値等をヒアリングします。「LINE AiCall」からの電話に出なかった方や、確認方法を問わず回答に異常の疑いがある方などには、職員が電話や訪問でフォローします。

今回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るほか、「LINE AiCall」の特徴であるなめらかな音声や、高精度の音声認識技術によりボタン操作が不要な点など、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。

また、今回、新型コロナウイルス感染拡大による対応で逼迫した状況にある自治体様に、神奈川県で採用されている療養者フォローアップシステムと同様のシステムをご活用いただけるよう、「LINE AiCall」を月額費用3ヶ月無料*4でご利用いただける特別支援策をご用意いたしました。

*4 月額料金を3ヶ月無料とさせていただきます。導入費用は都度見積り、通話料は実費となります。詳細は概要欄をご覧ください。

■療養者フォローアップにおける「LINE AiCall自治体向け 特別支援」概要

- ・LINE社を通じて、神奈川県における療養者フォローアップシステムと同様のシステム（※1）をご導入いただけます。
- ・自治体にて、療養者フォローアップ目的で「LINE AiCall」をご利用いただく場合に、月額費用を3ヶ月無料（※2）とさせていただきます。
- ※1 各自治体の運用に従い、システムフローや「LINE AiCall」の利用方法・質問内容等は変更が可能
- ※2 4ヶ月目以降の月額料金については応相談

○神奈川県を例にした「療養者フォローアップシステム」の構成イメージ
本システムは、下記の3つで構成されています。

- 1.健康管理データベース
- 2.「LINE」アプリ上での健康状態確認

※「1、2、3すべて」もしくは、「3のみ」のご提供が可能です。
※1、2については別法人との契約となり、別途費用が発生いたします。
※上記のうち、3の月額費用のみが「自治体向け特別支援」の適用範囲となります。

自動化された作業

※図内の数字は、フローの順序を示しています。

○申込方法・詳細
下記ページよりお問い合わせください。
<https://clova.line.me/contact/>

○注意事項
・通話料は使用量に応じて請求させていただきます。
・本特別支援施策は、2021年3月31日までに実施をご決定いただけた場合に限り適用されます。

■新型コロナワクチン接種予約システムの支援について
LINEでは、コミュニケーションアプリ「LINE」をはじめ、新型コロナワクチン接種の予約・実施・接種後のフォローの自動化等、職員の負担削減・利便性向上にご活用いただけるソリューションも各種ご用意しております。詳細は下記のプレスリリースをご覧ください。
<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3606>

【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/>