

1 実証事業概要

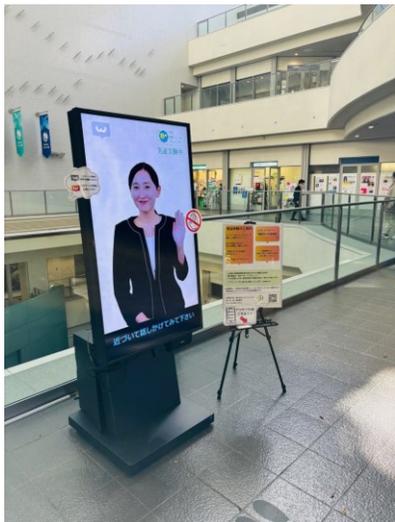
○ シビックセンター1階に、窓口用案内モニター（Talk With）を設置し、ICTを活用することで、窓口の混雑解消及び利用者の満足度向上に繋げることができるかの検証

○ 設置期間
令和6年2月1日（木）～3月22日（金）

※システム調整 2月1日(木)～15日(木)
実質稼働日 2月16日(金)～3月22日(金) 25稼働日

○ 設置場所
文京シビックセンター1階

○ 目的と意義
リアルアバターを用いた無人での窓口案内の実証実験をとおして、ICTを活用した対人業務支援の可能性を示すこと。



2 実施結果

利用者数：403人

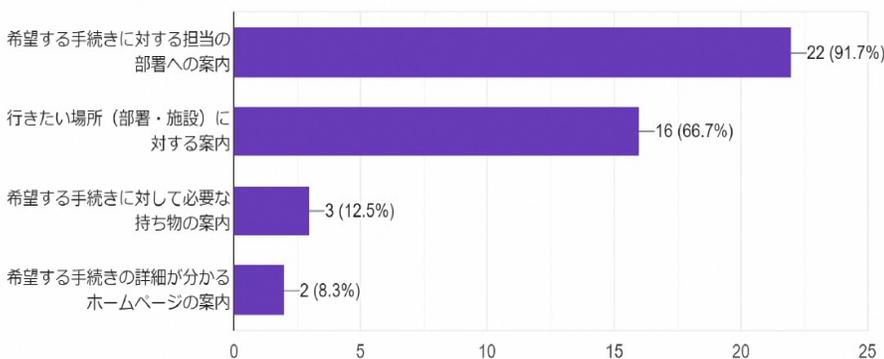
利用者満足度：76%

再生回数の多い利用案内

- ① 手続き・くらし
- ② お話したい
- ③ 子育て・教育

【アンケート(一部抜粋)】

区役所での窓口案内においては、どのような種類の案内を受けたいと思いますか？（複数回答可）
24件の回答



【アンケートコメント(一部抜粋)】

- アバターがリアルな人じゃなくても良いと思った。（イラストや文京区の戦隊キャラクターなど）
- 音声の応答が鈍かったため、何回か大きな声を出す必要があった。また周囲にも聞かれる心配もあった。
- リアルアバターの手話版も作って選べるようにすると良いと思った。
- 面白い試みだと感じた。

3 今後の展開

- Talk Withが案内窓口の補助的な役割を担う可能性を確認できた。
- FAQのような回答例がある窓口案内であれば、本庁舎以外の図書館等の施設での設置の可能性もあるため、サービスの質を高めていき、今後の有効的な活用方法を模索していく。

