

## 東京都霊園

# 「2019年度 東京都立霊園使用者の募集」 に関するご質問にAIがお答えします

～都立霊園公式サイト「TOKYO霊園さんぽ」へのチャットボット試験導入について～

公益財団法人東京都公園協会では、2019年度東京都立霊園使用者の募集時期に併せ、都立霊園公式サイト「TOKYO霊園さんぽ」に、AI技術を用いてお客様からのご質問に対話形式でお答えするチャットボット（コンピュータネットワークを通じて、AIがリアルタイムに文字ベースの会話を行うシステム）を試験導入いたしますので、お知らせいたします。

試験導入では、夜間や土日祝日の利用状況や募集専用番号への問合せ件数の増減、お客様が必要とする回答ができたか等の効果を確認し、本格導入に向けた検証を行います。

1. 期間 2019年6月1日（土）～8月31日（土）

2. 内容 都立霊園公式サイト「TOKYO霊園さんぽ」のトップページのバナー「都立霊園のお申し込みに関するご質問はこちら」をお客様がクリックすると、チャットボット画面「都立霊園募集案内」が起動します。お客様が質問を入力すると、AIが内容を分析し、事前のチューニング作業により記憶した回答の中から最適と思われるものをお答えします。

※お客様には、応答の最後に、実際に利用した感想について、選択式の簡単なアンケートにお答えいただき、回答精度の向上など本格導入に向けたサービス改善に活用します。

《導入イメージ》



3. 情報配信 都立霊園公式サイト「TOKYO霊園さんぽ」  
<https://www.tokyo-park.or.jp/reien/>

4. 導入システム 株式会社NTTドコモが開発したチャットボットシステム「Repl-AI」

[問い合わせ先]



公益財団法人東京都公園協会事業調整課  
霊園課

國分 電話 03-3232-3195  
山崎 電話 03-3232-3151