



SNS を活用した東京都立中央図書館の自動応答等実証実験について

東京都立中央図書館では、サービスに関する定型的な問合せに自動対応できるチャットボット及び有人チャット（注1）の導入を検討しています。この度、図書館分野におけるチャットの有効性や可能性などを検証するため、下記のとおり SNS を活用した実証実験を行います。

実施に当たっては、公募により選定された民間事業者から AI 技術等の提供を受けて環境を構築し、LINE アプリ上で公開して都民に利用していただきます。チャットボットから有人チャット対応への切替えについても実証実験します。

（注1）「有人チャット」とは、レファレンスサービスの品質を確保するため、図書館の専門職員と直接 LINE でチャットを行う仕組みを言います。

記

1 期間

令和 2 年 1 2 月 1 日（火）午前 1 0 時から 1 2 月 2 5 日（金）午後 8 時 4 5 分まで

○ チャットボットは 2 4 時間対応します。

○ 有人チャットは図書館の開館時間中、以下のとおり対応します。

【平 日】午前 1 0 時から午後 8 時 4 5 分まで

【土日祝】午前 1 0 時から午後 5 時 1 5 分まで

ただし、1 2 月 3 日（木）及び 1 2 月 1 8 日（金）の休館日は対応できません。

2 実施機関

東京都立中央図書館（東京都港区南麻布 5-7-13）

3 実施内容

東京都立中央図書館の利用案内等の一般的な質問について回答します。

4 利用手順（裏面参照）

（1）東京都立図書館ホームページに設置する QR コード（注2）（1 2 月 1 日（火）午前 1 0 時から利用開始）を読み取り、LINE アプリを起動して、友だち追加します。

（2）質問を入力すると、AI がその内容を分析して適切と思われる回答を表示します。

（3）回答がお役に立ったかどうか評価を選択していただきます。自動応答の結果に満足できなかった場合は、有人チャットへ切り替えることができます。

（注2）「QR コード」という名称は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

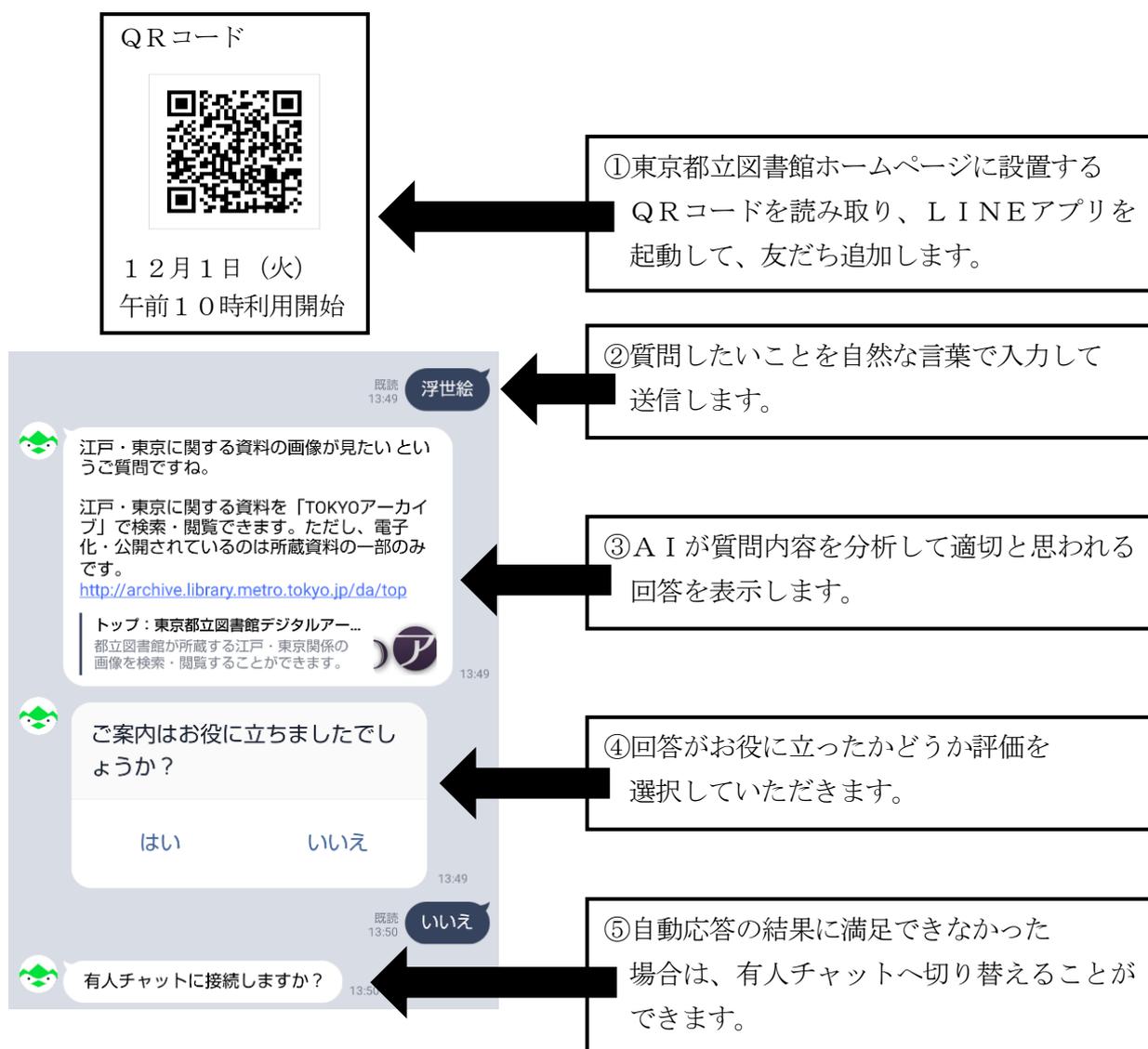
5 実証実験結果の活用方法

本実証実験によって得られた知見は、今後、図書館のチャットボット及び有人チャット導入の検討に活用します。また、入力していただいた情報は、利用者のサービス向上のため活用します。

【参考】

チャットボットは、コンピュータを利用して文字入力による会話形式のコミュニケーションを自動的に行うプログラムです。AI技術を活用して自然な言葉でのやり取りを行います。

【実証実験イメージ】



【問合せ先】

東京都立中央図書館 企画経営課 島貫・加藤
電話 03-3442-8451 (代) (内2211)