

初の行政フィールドにおけるロボット接客の実証を実施 ―自律と遠隔のハイブリットによる1人5体のロボット接客で、市民との新たなコミュニケーションの形を模索―



AI Lab、初の行政フィールドにおけるロボット接客の実証を実施

自律と遠隔のハイブリットによる1人5体のロボット接客で、
市民との新たなコミュニケーションの形を模索

株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋、東証一部上場：証券コード4751）の研究開発組織「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の先端知能システム（サイバーエージェント）共同研究講座※1は、ムーンショット型研究開発事業※2の一環である「ロボットによる次世代サービスの実現」をテーマとした実証プロジェクトの第1弾として、大阪府豊中市にて、遠隔対話ロボットが市民とのコミュニケーション活性化を実現できるかを検証する実証実験を行うことについてお知らせいたします。なお、本共同研究講座としては初の行政フィールドにおける取り組みとなります。

コロナ禍においてオンライン接客などの非接触型接客の浸透が進み、ロボットを活用した遠隔接客の有用性が注目される中、内閣府が主導する「ムーンショット型研究開発事業」のテーマの1つとして”アバター共生社会の実現”が掲げられています。

「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の共同研究講座では、石黒浩教授がプロジェクトマネージャーとして推進している「ムーンショット型研究開発事業」の一環として、各フィールドにおける新たなサービス提供およびビジネス機会の創出を目的に、3つのフィールドで実証プロジェクトを進めております。

このたび実施する第1弾の実証実験では、「AI Lab」、「大阪大学大学院基礎工学研究科」ならびに「豊中市」、「大阪スマートシティパートナーズフォーラム」※3で共同研究を開

始し、豊中市の都市景観表彰事業「第2回豊中まちなみ市民賞」※4 の巡回展示にて、1人が複数体の遠隔対話ロボットを操作し、展示案内業務ができるかを検証します。

■第1弾 行政フィールド

市民の声を聴きやすい新たなコミュニケーションの形を模索

現在、市役所をはじめとする公共施設では、感染症対策に配慮した案内や誘導の実施が必要とされています。従来のように多くの係員による現場での丁寧な案内が困難な中、遠隔対話ロボットによる接客は、非接触でも密なコミュニケーションが取れる手法として活用が期待されています。

このような背景のもと本実証実験では、豊中市役所本庁舎で開催される「豊中まちなみ市民賞」の展示場にて遠隔対話ロボットが投票案内・促進業務を行うことで、市民とのコミュニケーションが活性するかを調査いたします。

本実証実験の結果をもとに会話の手段を増やすことで、公共施設において、今後より多くの市民の声を聴きやすくする機会づくりへの応用などが期待されます。

■調査内容

自律制御と遠隔操作を組み合わせたハイブリッド型対話ロボットを5体設置し、1名の案内スタッフが遠隔からロボットをサポートして、投票案内や投票呼びかけを含む業務を実施いたします。

〈調査詳細〉

- ①1人で複数体を操作することで、利用者への接客率を高めることができるか
- ②1人で複数体を操作することで、同時に来訪した複数の利用者への対応が可能かどうか
- ③1人で複数体を操作する際に生じる利点や課題



豊中市

Toyonaka City

操作者1人、自律と遠隔を組み合わせたロボット5体



市民の声を聴きやすい新たなコミュニケーションの形を模索

現在、行政をはじめさまざまな領域で、業務の自動化・デジタルの活用・開発などが求められる中、当社では官公庁・自治体のDX推進を支援する開発専門組織「GovTech開発センター」において、行政におけるスマートシティの実現に向け、本プロジェクトをはじめとする様々な取り組みを積極的に行っております。

当社では「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の共同研究講座における実証を通して得た結果をもとに、今後もロボットによる接客・次世代サービスの研究を進め、実用化を目指してまいります。

実験概要

内容	複数の遠隔対話ロボットによる、展示案内・利用促進業務の実証実験
場所	豊中市役所第二庁舎 1階ロビー 豊中市中桜塚3丁目1番1号 豊中市役所第二庁舎 HP : https://www.city.toyonaka.osaka.jp/shi/setsu/shi/map.html
日時	2021年9月14日（火） - 2021年9月16日（木）
主催	株式会社サイバーエージェント、国立大学法人 大阪大学大学院基礎工学研究科
協力	豊中市、大阪スマートシティパートナーズフォーラム

※1 先端知能システム（サイバーエージェント）共同研究講座

2017年4月1日より発足した、サイバーエージェントAI Labと大阪大学大学院基礎工学研究科石黒浩教授との共同研究講座。人と社会において調和的に関わることができる、ロボットを含めた対話エー

エントの実現に向けた基礎技術の確立及び、人の持つ対話能力に関する科学的な知見の獲得を目指しています。

※2 [ムーンショット型研究開発事業](#)

超高齢化社会や地球温暖化問題など重要な社会課題に対し、人々を魅了する野心的な目標（ムーンショット目標）を国が設定し、挑戦的な研究開発を推進する制度。ムーンショット目標1.2.3.6については科学技術振興機構が担当。「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の共同研究講座では、石黒浩教授がプロジェクトマネージャーとして推進しているプロジェクト「誰もが自在に活躍できるアバター共生社会の実現」の一環として、現時点での最新技術によるアバターロボット接客の実現可能性と課題の模索を目的に、様々なフィールドで実証プロジェクトを進めています。

※3 [大阪スマートシティパートナーズフォーラム](#)

“大阪モデル”のスマートシティの実現に向けた推進体制として、大阪府、府内43市町村、企業、大学、シビテックが連携して令和2年8月に設立。

市町村課題の見える化、ワークショップ・セミナー開催、情報発信を行うほか、「スマートヘルスシティ」「高齢者にやさしいまちづくり」「子育てしやすいまちづくり」「移動がスムーズなまちづくり」「インバウンド・観光の再生」「大阪ものづくり2.0」「安全・安心なまちづくり」の7分野において、コーディネーター企業とプロジェクトを進め、早期の実証・実装を目指しています。

※4 [豊中市 まちなみ市民賞](#)

豊中市では、市内の身近な景観で「いいね!」と感じ、人にも教えたい景観スポットを市民投票で選定し、発表する「豊中まちなみ市民賞」を平成28年度（2016年度）から実施されています。第2回豊中まちなみ市民賞では、ふとした瞬間に「いいね!」「素敵だな」「人にも教えたい!」と感じた豊中市内のまちの風景を募集し、応募作品の中から市民投票で「まちなみ市民賞」を発表します。