

水道業界での導入は初！人工知能技術を活用した AIチャットボット「水滴くん相談室」サービス開始

～ カンタン操作で24時間いつでも対応！2018年7月12日（木）よりスタート～

東京都水道局は、お客さまサービス向上を目的としたAIチャットボット「水滴くん相談室」を東京都水道局のホームページ内に導入、2018年7月12日（木）よりサービスを開始します。水道業界でのAIチャットボットの導入はこれが初となります。

AIチャットボット「水滴くん相談室」により、お客さまからの問い合わせにスピーディーかつストレスフリーな対応が実現します。今後も回答内容の充実をはかり、お客さまサービスの向上に努めていきます。

なお本サービスは、凸版印刷株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：金子眞吾、以下 凸版印刷）が提供するAIチャットボット「BotFriends（ぼっとふれんず）」の仕組みを活用したものです。



【東京都水道局】<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/>

AIチャットボットの導入でお客さまの問い合わせ対応をスピーディーに！もっと便利に！

AIチャットボットは、人工知能の技術を利用しコンピューターと自然な言葉でやり取りすることを目指したお客さま問い合わせ対応システムとして、近年さまざまな企業・サービスで導入されています。

AIチャットボット「水滴くん相談室」は24時間対応が可能のため、時間にとらわれずストレスなく利用でき、日中忙しくて問い合わせる時間がない方のために、夜中の問い合わせにも対応できます。例えば、引っ越しが決まった際の手続きや、水道工事予定の検索、水道料金に関する問い合わせのほか、サイト内で欲しい情報にたどり着けない場合には、水滴くんに話しかけることで、該当するページに誘導してくれます。

■使い方

- ・東京都水道局のホームページ (<https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/>) の右下にいる水滴くんをクリックすると、AI チャットボット「水滴くん相談室」が起動します。



- ・水滴くんに話しかけたり、質問することで、水滴くんが答えたり、対応したページに誘導します。

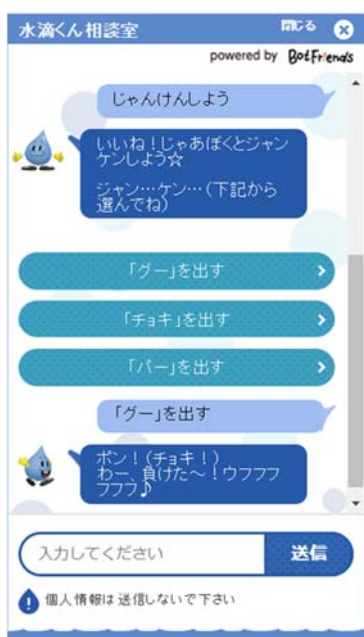


- ・水滴くんは、質問によって、笑ったり泣いたり喜んだり、表情豊かに反応します。



■ お楽しみ機能

AI チャットボット「水滴くん相談室」は、お楽しみ機能も兼ね揃えています。
水滴くんとじゃんけんで遊べたり、ある特定の質問をしたときだけ、特別に水玉ちゃんの画像が表示されたりします。



■ 凸版印刷の AI チャットボット「BotFriends」について

「BotFriends (ぼっとふれんず)」は、会話や状況から察した利用者の感情に最適な回答を提供することで、気持ちに寄り添った「おもてなし」の対応が可能な AI チャットボットです。一般的なチャットボットのように、お問い合わせに対して AI による正答率の高い回答を提供できるのはもちろん、会話のキーワードやタイミングから「喜び」や「悲しみ」などの感情を推測し、回答内容に反映できます。

BotFr!ends
ぼっとふれんず

特許出願中

以 上