

AI（人工知能）チャットボットを利用した 「ごみ分別案内サービス」の運用開始について

文京区では、ごみ分別等の問合せ対応の迅速化や、区民の方の利便性向上を目的として、AIチャットボット*を利用した[ごみ分別案内サービス]の導入及び運用を開始しました。Q&A式に人工知能を活用し、文京区3Rキャラクターの「リサちゃん」が自動対応するシステムです。

*AIとは人工知能(Artificial Intelligence)のことで、チャットボットとは会話形式で人間とやりとりができる簡易的なロボットを意味します。

名称： チャットボットによる「ごみ分別案内サービス」

開始日時： 2019年4月25日

用途： 文京区のごみ分別等に関する区民からのチャット質問にAIチャットボット（リサちゃん）が自動応答し、ごみ出し曜日や場所、捨て方などの情報を提供

利用料金： 無料（ただし、通信料は利用者の負担）

利用方法： 文京区ホームページに直接アクセスしブラウザ上で利用する方法と、LINE@公式アカウント上で利用する方法の2通り

①ブラウザから文京区ホームページ上で利用

利用ページ： <https://www.city.bunkyo.lg.jp/tetsuzuki/recycling.html>

The image shows a screenshot of the Bunkyo City website. On the left, there is a navigation menu with 'Recycling and Waste' (リサイクルとごみ) highlighted. In the main content area, there is a section titled 'Recycling and Waste' with a list of recent news items. A red box highlights a small icon of a girl (Lisa-chan) in the bottom right corner of this section. A blue arrow points from this icon to a chatbot interface on the right. The chatbot interface shows a conversation where the user asks a question about recycling, and the chatbot responds with information about recycling rules and a contact number.

文京区ホームページの「リサイクルとごみ」画面の右下に表示される、リサちゃんのアイコンをクリックすると、チャット画面に切り替わります。

※リサちゃんのアイコンは、文京区ホームページのトップページには表示されません。

トップページの緑色のアイコンメニューの「手続き・暮らし」の「リサイクルとごみ」、または、紫色メニューの「すばやく検索メニュー」の「リサイクルとごみ」よりアクセスしてください。

②スマホなどで利用するLINEアプリから、「文京区資源環境部リサイクル清掃課」で検索いただくか、以下のQRコードから友達申請ができます。



「文京区資源環境部リサイクル清掃課」とお友達になっていただくと、LINE上の友達と会話するようにリサちゃんにごみ分別やごみ収集曜日についてお尋ねいただけます。



【リサちゃんとの会話のしかた】

例えば、ごみを捨てる曜日が分からない区民の方は、まずはリサちゃんに捨てたいごみの種類「例：可燃ごみ」で話しかけてみてください。リサちゃんはあなたの住んでいる地域を聞き返して、あなたの地域で「可燃ごみを捨てられる曜日」を教えてください。

また、今捨てようとしている物の分別種類がわからない区民の方は、リサちゃんに捨てたい物の名前でも話しかけてみてください。リサちゃんはそれが「可燃ごみ」なのか、「不燃ごみ」なのか、または「資源ごみ」なのか、「粗大ごみ」なのか、返答してくれます。粗大ごみの場合は、処理手数料がいくら必要かの目安も教えてください。

リサちゃんは人工知能をベースにしたチャットボットです。最初の段階では、リサちゃんの回答にご不満があるかもしれません。AIであるため、100%完璧には答えられないこともありますので、万が一答えられなかった場合は、次に同じ質問がされるまでに、きちんと答えられるよう勉強し日々学習します。うまく答えられないことがあっても、ぜひまた質問してみてください。以上