



2020年3月5日
株式会社NTTネクシア
株式会社両備システムズ
株式会社エイ・エス・シー

横浜市粗大ごみ受付センターにおけるチャットボットでの 粗大ごみ収集自動受付サービスの開始について ～AI技術の活用により市民サービスは新たなステージへ～

横浜市粗大ごみ受付センターを運営する株式会社NTTネクシア（代表取締役社長：柴田基靖、以下「NTTネクシア」）は、株式会社両備システムズ（代表取締役社長：松田敏之、以下「両備システムズ」）、株式会社エイ・エス・シー（代表取締役：山口輔之、以下「ASC」）と連携し、横浜市においてチャットボットによる粗大ごみ収集自動受付サービスを2020年3月6日から開始いたします。

従来、横浜市粗大ごみ受付センターでは、チャットボットを利用してごみと資源の分別方法に関する案内並びに写真による粗大ごみの品目特定・捨て方案内・手数料案内※1を行っていましたが、収集を希望する場合は、あらためて「電話」、「インターネット」、「有人チャット」、「FAX」のいずれかによる申し込みが必要でした。

この度、既に導入済のチャットボットに、両備システムズが提供する粗大ごみ収集受付システム「RIOS-Eco伝」並びにASCが開発した「粗大ごみ収集受付チャットボットシステム」をAPI連携させることによって、これまでの手数料等の案内に加えて、同一チャット画面で簡単に粗大ごみの収集受付が行えるサービスへと進化しました。

これにより、24時間365日※2どこからでも※3チャットボットで粗大ごみの問い合わせや収集受付が可能となることから、横浜市民のみなさまの利便性向上が図られるとともに、受付センターにおいても電話オペレーターの稼働削減が見込まれます。

今後も更なる市民満足度の向上と効率的なセンター運営を目指し、サービスの拡充に努めてまいります。

※1 株式会社オークネット・アイビーエスが開発した画像認識サービス「SODAI Vision API」並びにNTTテクノロジー株式会社が提供するチャットシステム「Remote Attend」を連携させた受付チャットボットを2019年9月2日より導入。

NTTネクシア ニュースリリースは[こちら](#)

※2 システムメンテナンスの時間帯を除く。

※3 チャットボットの対応OS・ブラウザの詳細は、[横浜市ホームページ](#) [粗大ごみ](#) [よくある質問 \(FAQ\)](#) をご覧ください。

<利用イメージ（抜粋）>

品物を選択	申込み者情報などを入力	確認画面
<p>チャットサポート</p> <p>ごみの分別に協力してね</p> <p>ミーオ こんにちは。ミーオだよ。 手数料の案内、申込などできるよ。 下の中から選んでね。 名前・写真で調べる 申込みをする 申込内容の確認・変更・取消 最短の収集日を調べる オペレーターに相談する</p> <p>申込みをする</p> <p>排出したい品物の名前を教えて。 品物が複数ある場合は、一つずつ追加してね。 例：自転車</p> <p>自転車</p> <p>品物はこの内容でいいかな？ 品目：資）自転車 500円×2個=1000円 合計 1000円</p>	<p>チャットサポート</p> <p>ごみの分別に協力してね</p> <p>名前を漢字で教えて。姓と名の間はスペースを空けてね。</p> <p>横浜 太郎</p> <p>電話番号をハイフンなしで教えて。</p> <p>09012345678</p> <p>排出場所の住所の郵便番号をハイフンなしで教えて。 郵便番号がわからない場合こちら</p> <p>2300000</p> <p>〇〇区だね。 丁目を選択して。 △△1丁目 △△2丁目 △△3丁目 △△4丁目</p>	<p>チャットサポート</p> <p>ごみの分別に協力してね</p> <p>申込内容の確認だよ。 収集日：02/29（土） 品目：資）自転車 500円×2個=1000円 合計 1000円 氏名：横浜 太郎 住所：〇〇区△△町1丁目2-3 メールアドレス：xxxx@xx.jp 電話番号：09012345678 排出場所（戸建）自宅前の道路際 備考：T Y</p> <p>申込みしていいかな？ はい いいえ</p> <p>はい</p> <p>仮受付が完了したよ。 受付番号：1234567890 あとで、<xxxx@xxxx.xxxx.jp> から仮受付完了メールが届くから確認してね。</p>

※実際の画面とは異なります。

【受付センターの設計・運営全般に関するお問い合わせ】

株式会社NTTネクシア

営業本部 第三営業部門 福田・伊藤

TEL: 0120-501-010

URL: <https://www.ntt-nexia.co.jp/>

【「RIOS-Eco伝」に関するお問い合わせ】

株式会社両備システムズ

ビジネスイノベーションカンパニー 高塚・青木

TEL: 03-3769-7825

URL: <https://www.ryobi.co.jp/>

【「粗大ごみ収集受付チャットボットシステム」に関するお問い合わせ】

株式会社エイ・エス・シー

ICTソリューション部 平田・菅原

TEL: 03-3915-6671

URL: <http://www.asc-net.co.jp/>