

# AIを活用したチャットボット「イーオのごみ分別案内」(神奈川県横浜市、株式会社NTTドコモ)

「いつでも、気軽に、わかりやすく」 AIを活用した地域課題解決

## 横浜市の課題

- ・本来分別すべき資源物が15%混入
- ・ライフスタイルの多様化(共働き、子育てetc)
- ・年間14万人の転入者  
→不適正排出が地域課題に

メディア  
掲載多数

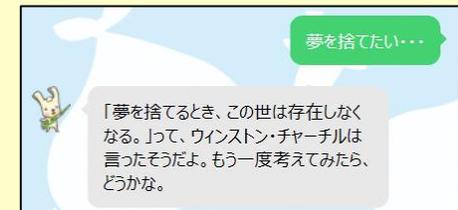
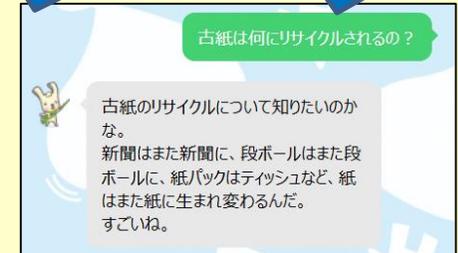
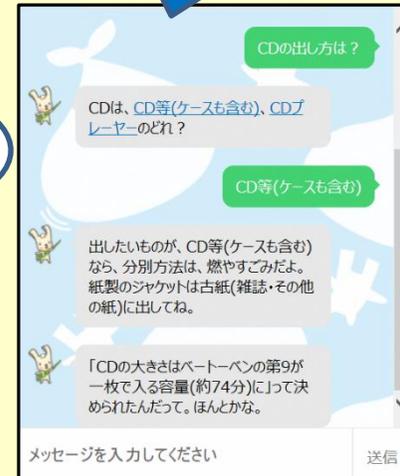
「行政のデータ」×「民間企業のAI技術」  
で新サービスを開始

- ・会話形式で使いやすい
- ・365日24時間利用可能
- ・雑学なども案内することで、ごみ分別に親しみが持てる

AIを活用

2万語  
に対応

24時間365日  
会話で回答



AIが様々な回答！ 心理的負担を軽減 “ごみ分別は負担だから”少し面白い”に！

## 実績・効果

平成29年度は216万件の利用、30以上のメディア掲載  
コールセンター営業時間外の利用数が3割  
コールセンターに比べ100分の1のランニングコスト

→費用を抑えて市民サービスは向上、  
人的コストの負担軽減。  
共働きや子育て世帯など様々な  
ライフスタイルなどにも対応。

## 発展・将来

- ・AIスピーカーや画像認識機能と連携し  
利便性向上、バリアフリーに
- ・ごみ全般や行政の様々な問い合わせに
- ・申し込みや申請書の作成も
- ・多言語化に対応

→様々な分野で応用可能  
すべてのまちで、より便利に