



AI FAQを活用した手続効率化について

2017年7月12日
株式会社テレコメディア

【大方針】

地域活性化の起爆剤としてシームレス民泊を促進する

※シームレス民泊＝平時は民泊として・災害時には避難所として施設を利用すること



行政手続を簡素化して民泊施設の増加を促す

2つのアプローチ



行政側の改善(規制緩和)



AI・ICT活用による改善



今回の提案領域

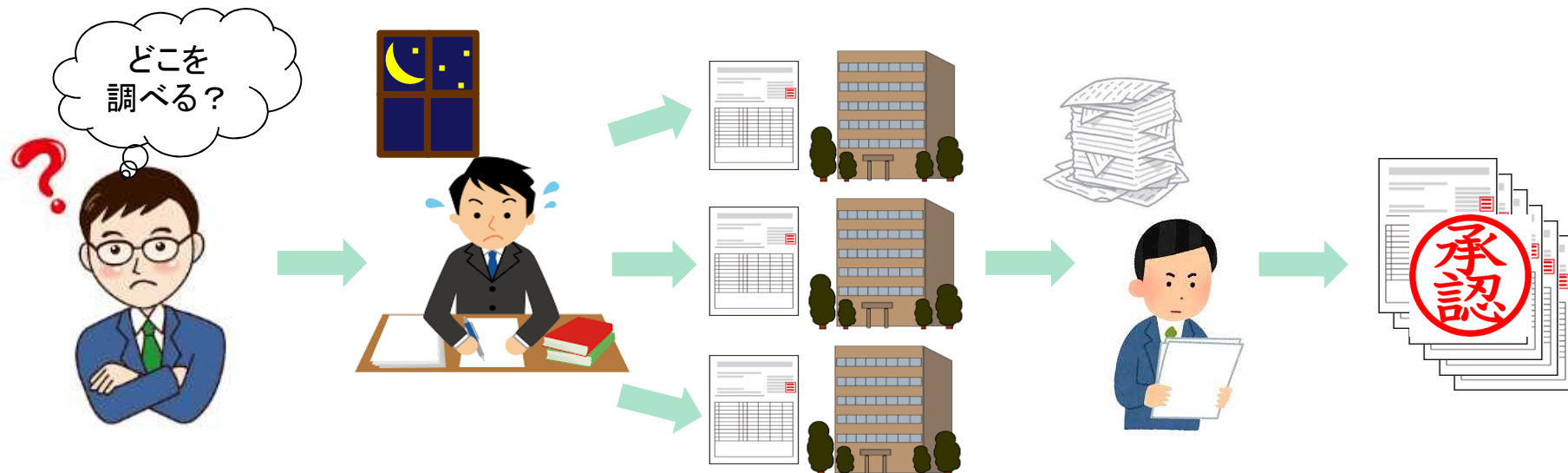
2. 問題意識

【情報収集】

【作成・申請】

【審査】

【承認】



【問題点】

- ・必要な書類や手続きに関する情報が分散・散在している
- ・県や各市町村が管轄している申請書類を個別に手配している(ダウンロード不可書類あり)
- ・申請者の多くは平日や日中働いている会社員が多く、土日・夜間に問合せが出来ない
- ・「名前」「住所」「押印」など、重複記入する箇所が多く、手続きが煩雑である
- ・紙ベースの書類デリバリーが発生し、申請から承認までのリードタイムが長くなっている

3. 解決すべき課題

【課題一覧】

- ・各地に分散・散在している情報を一元集約する
- ・法規制や申請手続に関する案内・問合せを24時間・365日・分かりやすく対応する
- ・必要書類を一括ダウンロード可能にする
- ・コールセンターによるサポートや有人チャット対応も可能にする
- ・電子申請化することで書類のデリバリーを削減する
- ・認証システムを活用して「名前」「住所」「押印」など重複記入の煩雑さを解消する etc



APTWARE

×

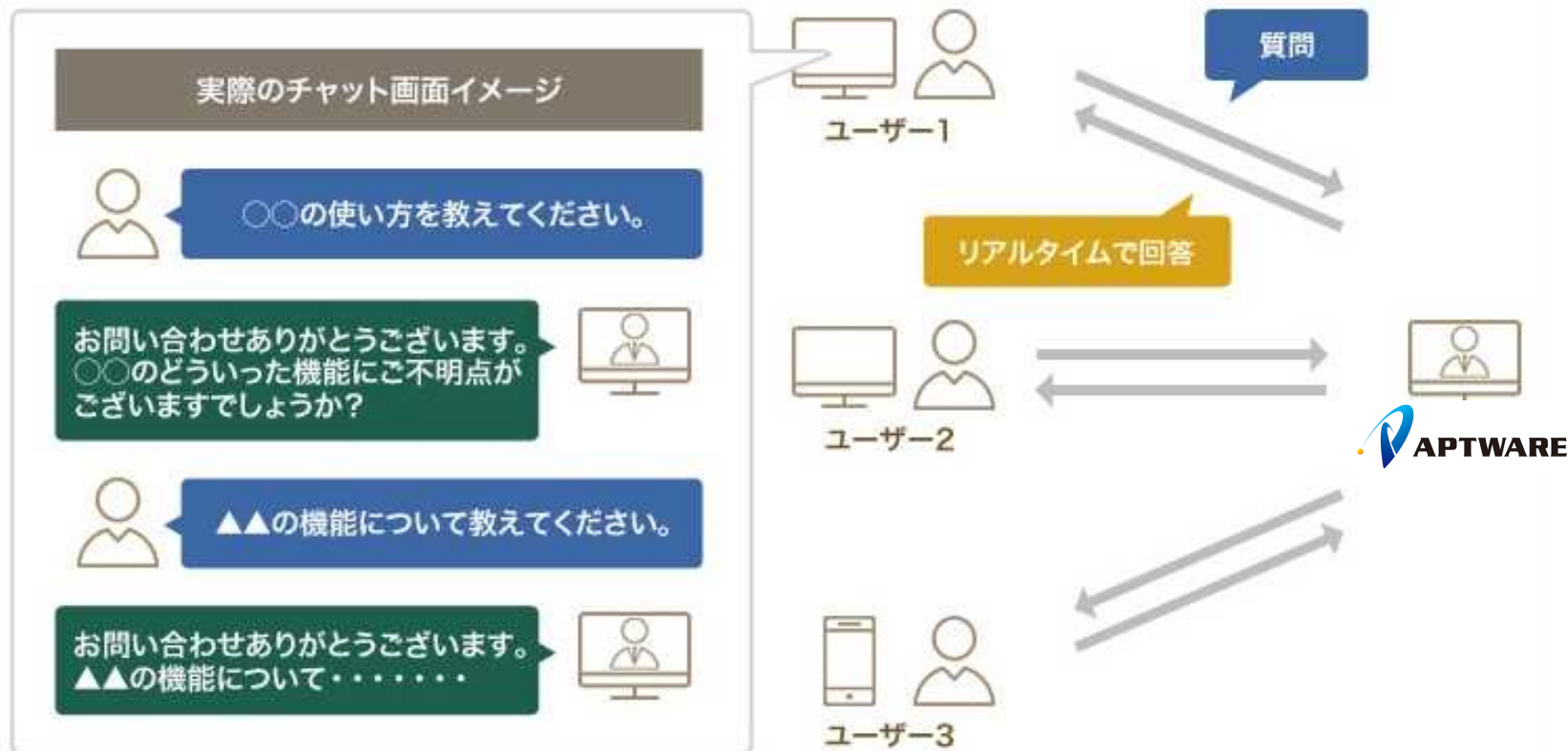


“+α”で解決可能

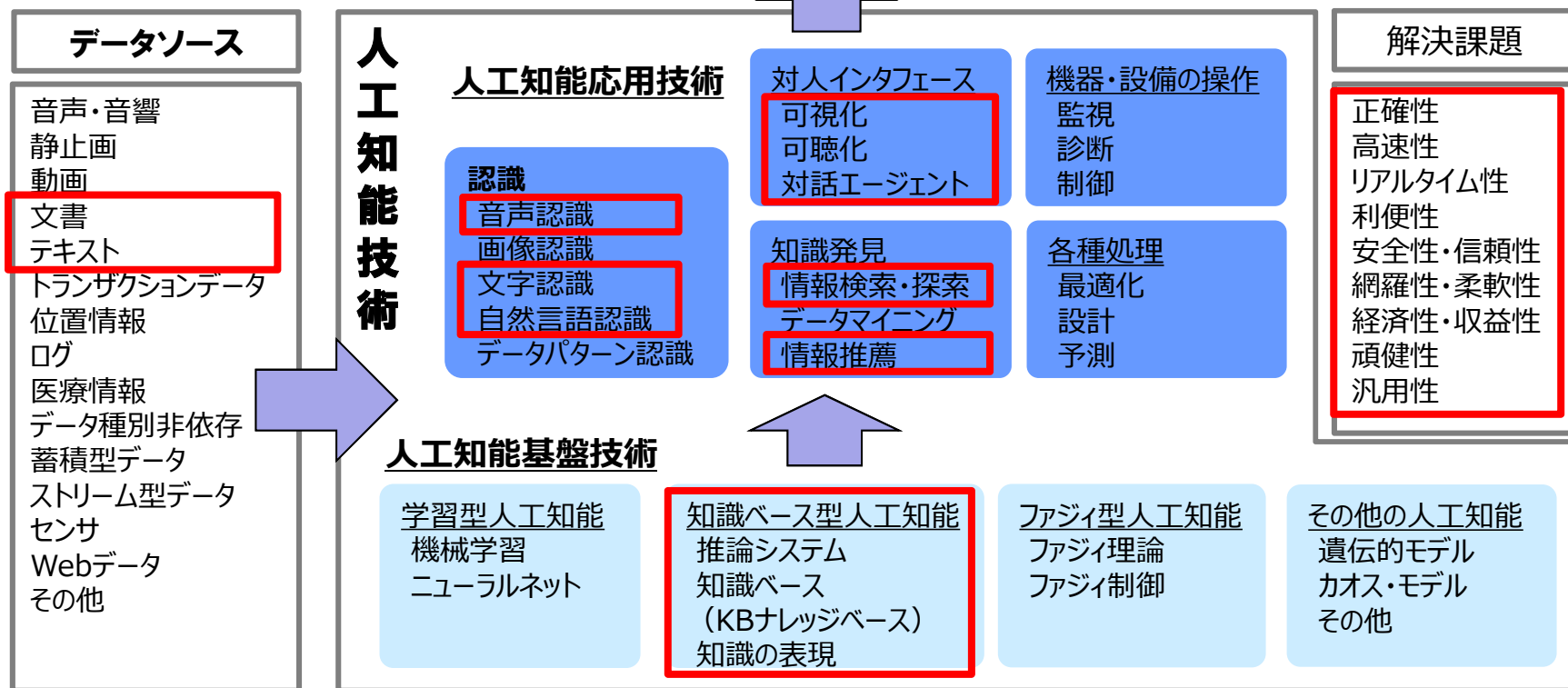
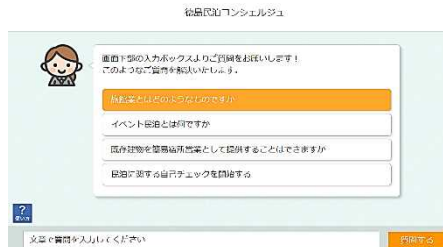


(AI FAQシステム)

- ✓ ソフトバンクのオリジナル開発
- ✓ 一問一答型でユーザの質問に回答
- ✓ SB従業員30,000人の利用に対応
- ✓ 大手電力会社、食品会社で導入実績



どのような技術を使用しているのか？



出典：人工知能技術の俯瞰図



(https://www.jpo.go.jp/shiryuu/pdf/gidou-houkoku/26_21.pdf)

フェーズ①

フェーズ②

実装
内容

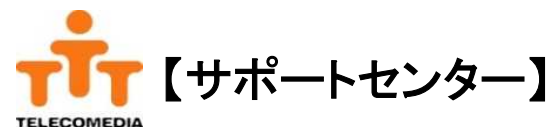
民泊コンシェルジュ構築

- ・法規制・申請手続に関する問合せを24時間365日で無人対応
- ・申請書一括ダウンロード機能、提出先の一覧表示

民泊コンシェルジュの機能拡充

- ・コンテンツの拡充
通常のQAに加えて事例紹介等のコンテンツ掲載も実施
- ・コールセンターによる有人サポート

ソリュ
ーショ
ン



想定
時期

2017年度中

2018年度中

5. デモ(徳島民泊コンシェルジュ)

徳島民泊コンシェルジュ



画面下部の入力ボックスよりご質問をお願いします！
このようなご質問を解決いたします。

旅館業とはどのようなものですか

イベント民泊とは何ですか

既存建物を簡易宿所営業として提供することはできますか

民泊に関する自己チェックを開始する



使い方

文章で質問を入力してください

質問する

旅館業とはどのようなものですか



旅館業とは「宿泊料を受けて人を宿泊させる営業」と定義されており、「宿泊」とは「寝具を使用して施設を利用すること」とされています。
そのため、「宿泊料」を徴収しない場合は旅館業法の適用は受けません。
なお、旅館業がアパート等の貸室業と違う点は、施設の管理・経営形態を総合的にみて、宿泊者のいる部屋を含め施設の衛生上の維持管理責任が営業者にあると社会通念上認められることと、施設を利用する宿泊者がその宿泊する部屋に生活の本拠を有さないこととなります。

ご質問について解決しましたか？

はい

いいえ