



2025 年 10 月 15 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 A V I L E N
代 表 者 名 代 表 取 締 役 高 橋 光 太 郎
(コード番号：5591 東証グロース市場)
問 い 合 わ せ 先 執 行 役 員 C F O 高 田 拓 明
TEL. 03-5823-4694

京都市との AI ボイスボットの簡易 PoC で 97.8%の精度を実現 ～精度 97.8%を達成し、自治体業務の自動化・高度化に寄与～

株式会社 AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋光太郎、以下「AVILEN」）は、京都市との連携協定*1 に基づき実施した、AI ボイスボットを活用した電話対応業務の PoC（実証実験）において、約 97.8%の回答精度を達成し、実用化に向けた有効性を確認しました。

本 PoC は、2025 年 4 月から 6 月にかけて、市内の家庭から排出される粗大ごみ等、直接、クリーンセンターに持ち込まれる「持込ごみ」に関する問合せについて、AI ボイスボットによる回答精度を検証する目的で行いました。

*1 2023 年、京都市と AVILEN は「DX の推進に向けた生成 AI の活用等に関する連携協定」を締結

1. 背景と概要

京都市では市内の家庭から排出される粗大ごみ等、直接、クリーンセンターに持ち込まれる「持込ごみ」に関する問い合わせや予約対応をオンラインおよび電話で行っています。電話対応はコールセンターに加え、市職員が直接対応するケースも多く、労働人口の減少が進む中でより効率的・効果的な対応方法が求められています。

あわせて、市民のライフスタイルの変化や外国語を話す住民の増加に伴い、夜間の問合せや多言語対応といったニーズへの対応の必要性も高まっています。

本 PoC では、AI 技術によるこれらの課題の解決可能性を検証しました。

実験では、よくある問い合わせシナリオを 50 パターン程度作成したうえで、AVILEN が構築した AI ボイスボットとシナリオに沿って複数回会話をを行い、AI ボイスボットの回答が実務に耐える水準か否か、正確性・速度・自然さの観点で評価しました。

2. 結果と評価

本 PoC では、97.8%の正確性を実現しました。迅速な PoC の実施を優先し、AI システムの開発やデータの整備を最小限に抑えたにもかかわらず、実務に耐えうる回答精度を実現することができました。

また、速度や自然さの観点で改善を要する回答が一部含まれましたが、改善方法を特定することができました。AI システムやデータにより、本格運用が可能な回答精度と速度及び自然な会話体験を実現できる見通しです。

本結果は、行政サービスにおける AI 活用の可能性を具体的に示すものです。AI ボイスボットが住民からの問合せに対応することで、労働人口が減少する中で行政職員の負担を軽減するとともに住民サービスの質を向上する可能性を示すことができたと評価しています。

3. 今後の展開

少子高齢化に伴う労働人口の減少の加速や財政のひっ迫により、自治体をはじめとする公共部門においても、持続可能な業務運営が大きな課題となっています。

また、ライフスタイルの多様化や訪日・在住外国人の増加により、夜間対応や多言語対応といった柔軟なサービス提供へのニーズも一層高まっています。

AVILEN は、業務への AI 実装を通じて、サービスの水準を維持・向上しながらも、限られた人員で効率的に業務を遂行することができる仕組みの構築を目指しています。

引き続き、各自治体と連携して自治体の業務に関する知見を蓄積し、現場を知っているからこそできる AI・デジタルソリューションの提案・導入支援を進め、自治体の AI 活用・DX の加速に貢献してまいります。

4. 今後の見通し

本件による当社の業績へ与える影響は軽微です。

以 上