



大阪スマートシティパートナーズフォーラム事務局 御中

「大阪スマートシニアライフ次期コミュニケーション支援サービス」
『DialogPlay』の実証検証

2022/9/2

TIS株式会社

ビジネスイノベーションユニット

AI&ロボティクスサービス部

ビジネスイノベーション事業推進部

謹啓

貴社益々のご清栄の事と御喜び申し上げます。この度は、大阪スマートシティパートナーズフォーラム事務局様向けに大阪スマートシティパートナーズフォーラムの補助事業申請の機会を賜り、厚く御礼申し上げます。TISでは、現在の課題を解決するべく弊社ソリューション『DialogPlay』の実証検証を提案させていただきます。



長きにわたりSIerとして「最適」を提供し続けてきたTISにとって、今回のご提案では様々な知見が活かせるものだと考えております。何卒、本書御高覧いただき、弊社に御用命賜りますよう、宜しく御願い申し上げます。



01

背景・課題、申請目的・狙い

02

提案内容について

03

Appendix

TISのAI チャットボット「DialogPlay」とは

01

背景・課題、申請目的・狙い



今年度より実証検証をスタートさせた「大阪スマートシニアライフ次期コミュニケーション支援サービス」はシステムの利用率が低く、また月額費用が高額であるため改善したい。

背景・課題

1. シニア向けの会話品質

- ・かみ合わない会話（2～3往復の会話が限界）
- ・雑談レベル（目的がない会話）
- ・シニア向け会話内容
- ・関西弁での会話

2. 利用継続・促進

- ・会話品質レベル
- ・ゲーミフィケーション
- ・会話内容のパーソナライズ対応など

3. サービス維持・向上コスト

- ・会話品質対応コスト（エンジン→最先端研究、シナリオ→膨大な作成・登録作業）
- ・利用継続・促進対応コスト（開発コスト・費用対効果）

今年度より実証検証をスタートさせた「大阪スマートシニアライフ次期コミュニケーション支援サービス」はシステムの利用率が低く、また月額費用が高額であるため改善したい。

目的・狙い

1. 現在実証検証しているエンジン構成を『DialogPlay』に変更することで会話の品質アップ、費用削減を図る。

2. 『DialogPlay』の実証検証の結果によって、次期コミュニケーション支援サービスとして採用頂き、本格稼働に向けて仕様を確定したい。

**現行の「スマートシニアライフ次期コミュニケーション支援サービス」の再検討
⇒新しいコミュニケーション支援システム『DialogPlay』での
実証検証を提案致します。**

補助事業の審査にあたり、下記項目について『DialogPlay』での実現性を回答致します。

※令和4年度「大阪スマートシティパートナーズフォーラムプロジェクト推進補助金」公募要領 2ページ参照

- ア) 事業背景と課題：課題分析の状況、課題の重要性や緊急性など
- イ) 事業内容：事業内容、課題との対応関係など
※前段にて回答済みのため、割愛させていただきます。

補助事業後の『DialogPlay』で本プロジェクトを進めた場合

- ウ) 事業の新規性：日本初、大阪初など
- エ) 事業の先導性：他の市町村への横展開の可能性など
- オ) 事業の継続性：後年度の計画、ランニングコスト確保の見通しなど
- カ) 事業の協働性：産官学民との連携有無など
- キ) 課題解決性：当該事業が住民のQoL向上や利便性の向上、あるいは都市機能の強化や都市課題の解決につながるかなど



大ちゃんの将来
について

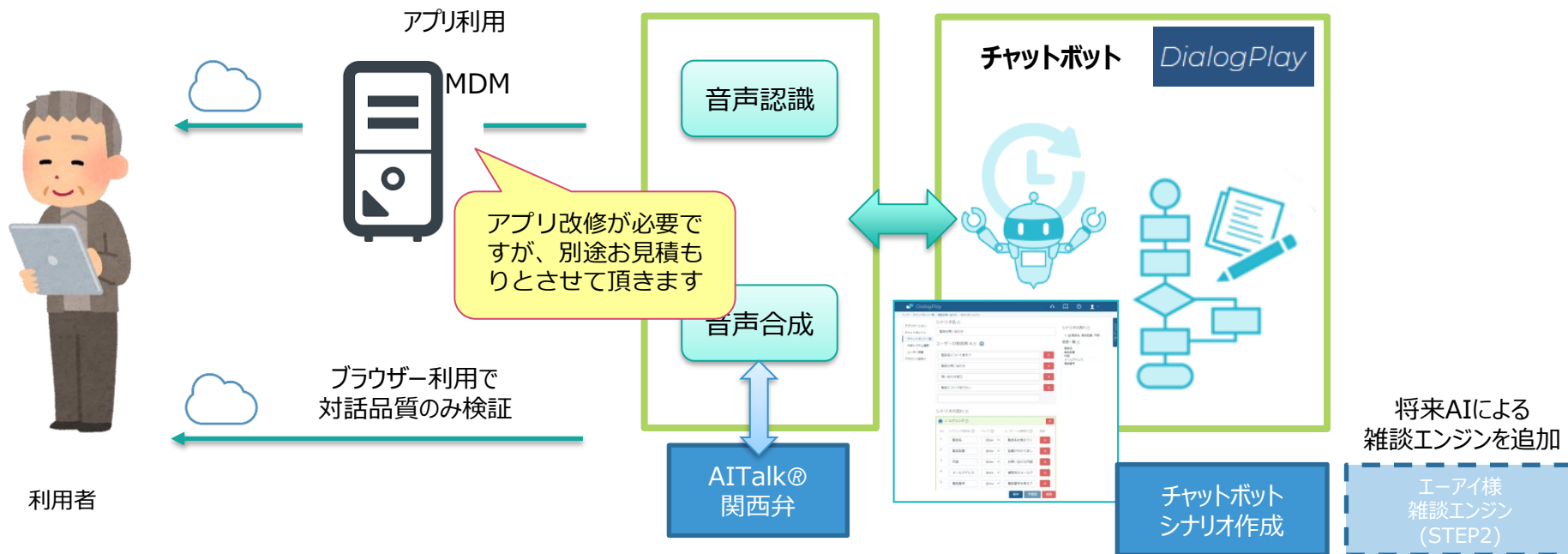
02

提案内容について



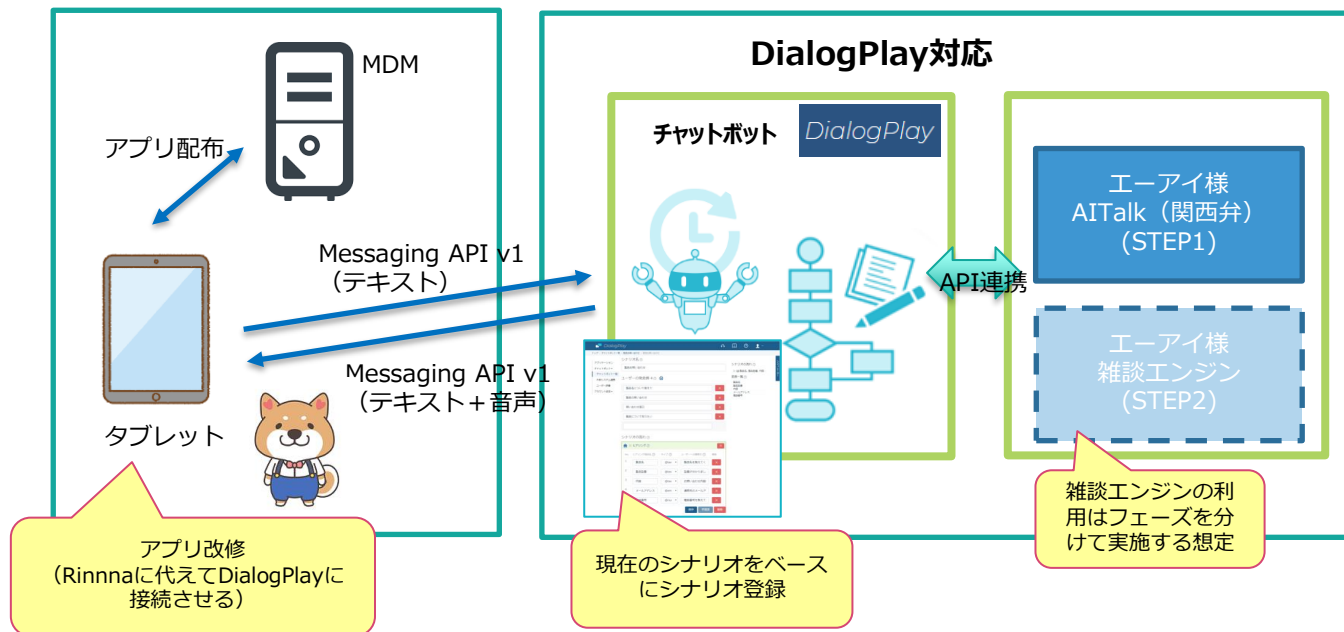
■ DialogPlay対応案 (STEP0)

現行のシナリオをベースにしてDialogPlayチャットボットを作成し、会話品質の検証を行います。会話品質の検証はブラウザーを利用し、アプリの回収はまだ実施しません。



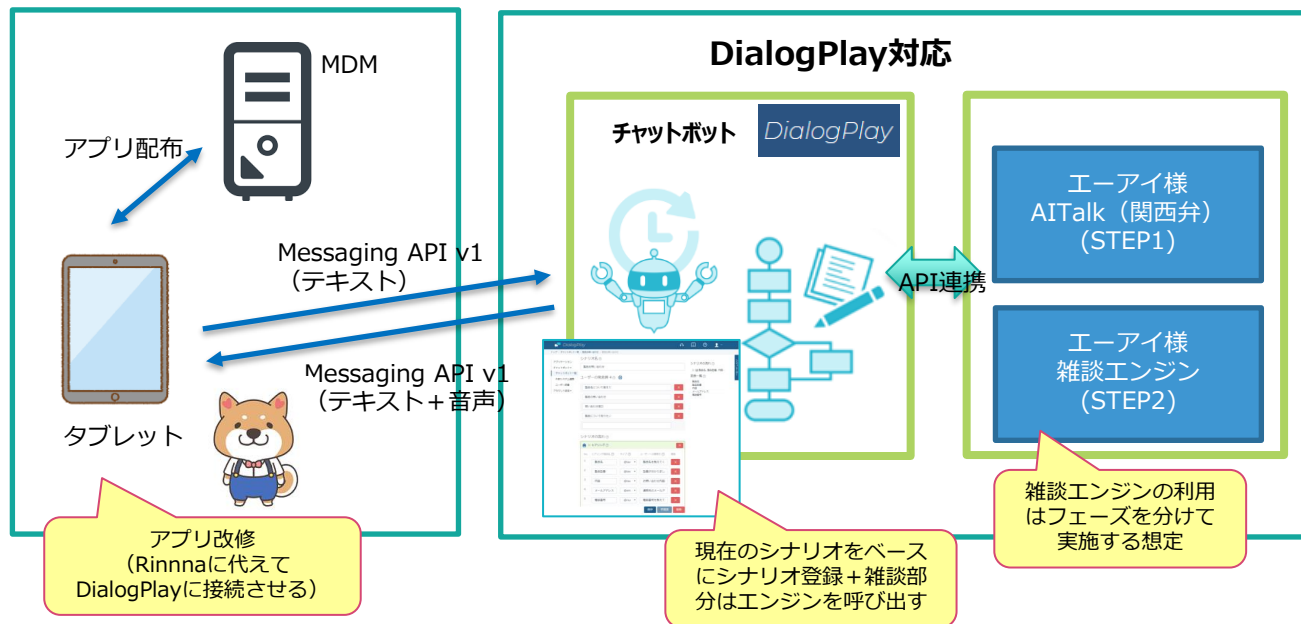
■ DialogPlay対応案 (STEP1)

DialogPlayチャットボットがタブレットからのデータを受け取り、シナリオを実行する。シナリオに合わせて、エーアイ様のAPIを呼び出し、音声を取得する。音声を含めてDialogPlayがタブレットにメッセージを送信する。

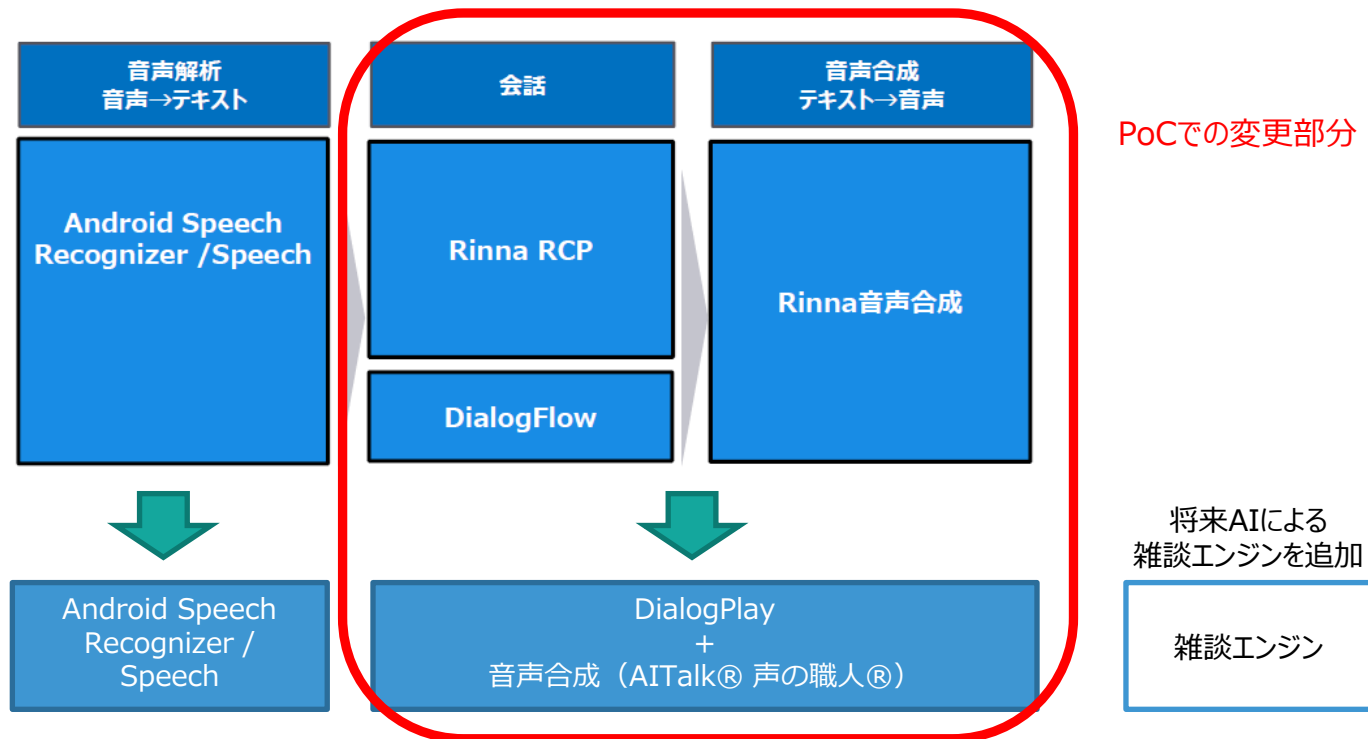


■ DialogPlay対応案 (STEP2)

DialogPlayチャットボットがタブレットからのデータを受け取り、シナリオを実行する。シナリオに合わせて、エーアイ様のAPIを呼び出し、**雑談エンジンを実行および音声を取得**する。音声を含めてDialogPlayがタブレットにメッセージを送信する。



現行シナリオをベースにDialogPlay上でシナリオを動作させ、対話を行います。音声合成はエーアイ社のAITalkを使用し関西アクセントによる対話を実現します。



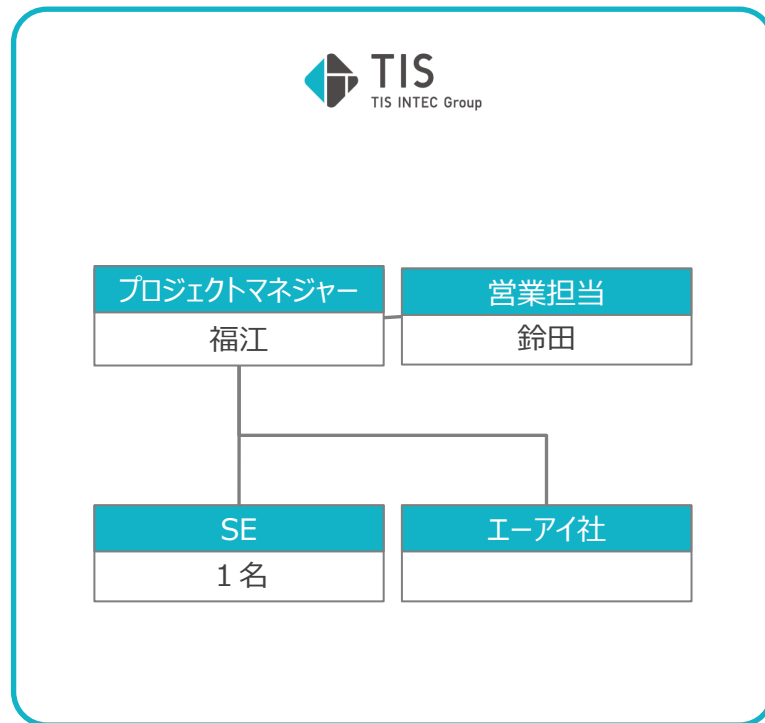
本PoCでの検証予定について以下を想定しています。

#	内容	備考
1	会話品質	• DialogPlayを用いたシナリオベースのシステムに切り替えて、現状レベル以上の対話が成り立つこと • 関西アクセント（関西弁）による音声発話ができること
2	運用コスト①	• 本PoCにより、実利用環境でのお見積もりを精緻化し、現在ご利用サービスの月額運用コストを半減する程度のコスト削減ができることを確認する
3	運用コスト②	• ご担当者様自身によるDialogPlay操作、およびTIS担当者との画面共有等による操作を行い、都度ベンダーに依頼することなくシナリオの改善を行い運用コストを削減することができるよう、ご担当者様自身によるシナリオの改善を評価する。

プロジェクトにおける作成物は、以下を想定しております。

#	作成物	内容	納品時期	形式
1	作業報告書	作業報告	プロジェクト完了時	電子媒体

開発体制は、以下を想定しております。

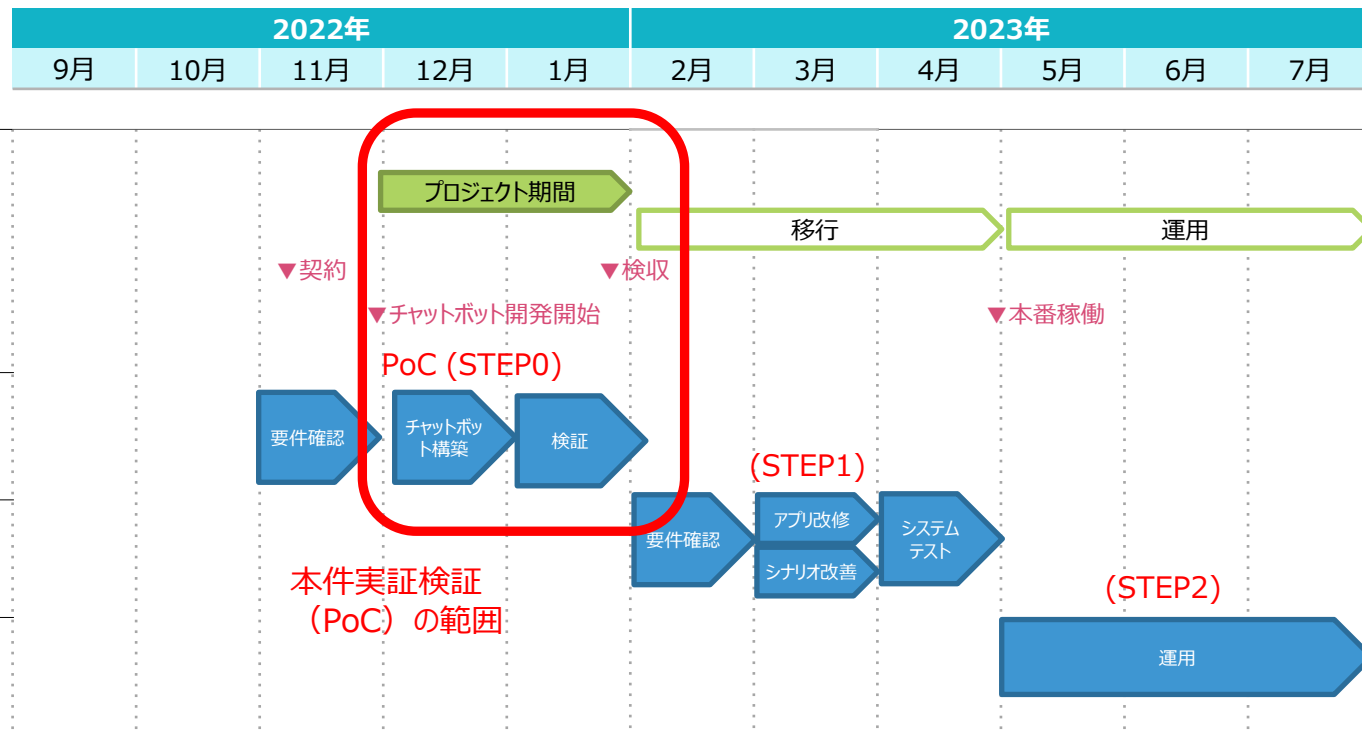


プロジェクトの会議体は、以下を想定しています。

#	会議名	開催時期	参加者	形式
1	キックオフ会議	プロジェクト開始時	PM、営業担当者、チームメンバー	Web会議を含む
2	進捗会議	月2回（隔週）程度	PM、（必要に応じて）チームメンバー	Web会議を含む
3	検証報告	プロジェクト終了時	PM、営業担当者、チームメンバー	Web会議を含む

スケジュール（案）

お見積りは以下のスケジュールを想定しています。

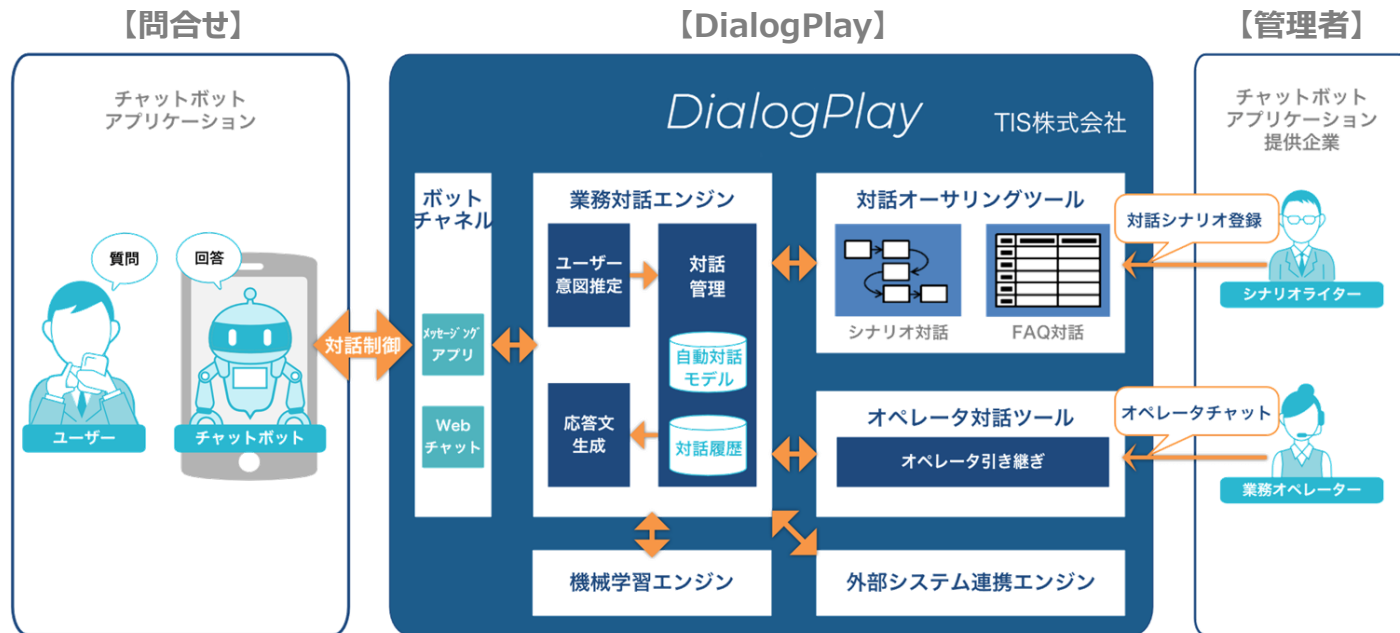


【Appendix】

TISのAI チャットボット「DialogPlay」とは



DialogPlayはAI搭載型チャットボットです。AI学習機能が搭載されており、問合せ内容からより近い答えを返す、またその結果から回答精度をスコア化しメンテナンスの効率性を高める機能が特徴です。



DialogPlayはWebサイトやメッセージングアプリ上で
業務チャットボットアプリケーションを提供できるSaaS型サービスです

ノーコードでたった3ステップでチャットボットシステムが構築可能



DialogPlayはお客様のご要望に則したご提案が可能です。



- ・お客様資産の有効活用
- ・ご要望に応じた構築



1. ユーザーインターフェースは
自由に選択

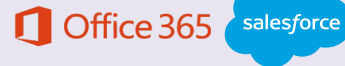


2. 有人とのハイブリット運用

mobiAgent



3. 外部システムとの連携



4. 既存のFAQナレッジの
有効活用



5. 音声チャットボット対応

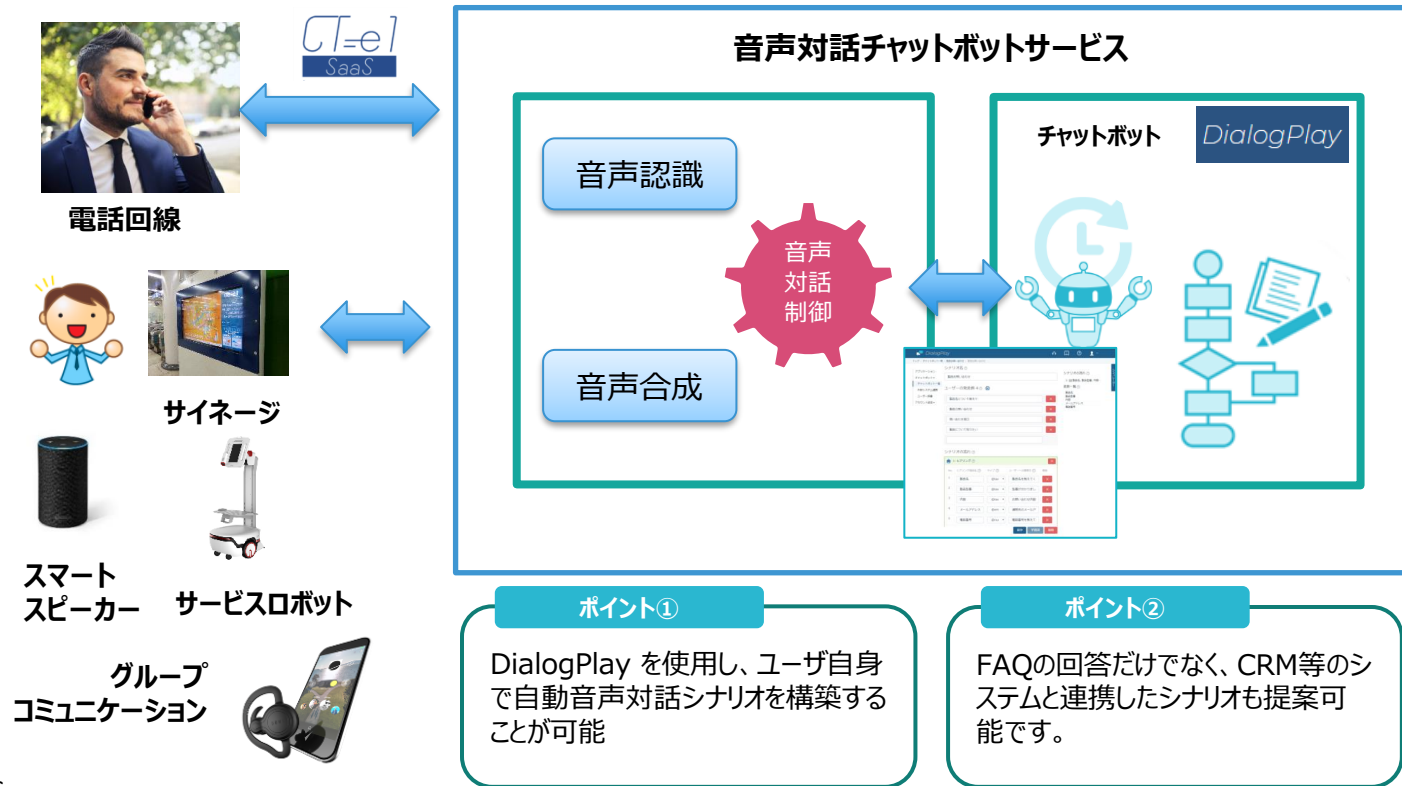


6. IVRとの連携

ContactWare

参考：音声対話チャットボットサービスとは

チャットボットサービス DialogPlay を音声対話に対応させ、電話、サイネージやサービスロボットなどのデジタルデバイスに次世代の自動音声対話（VUI: Voice User Interface）の機能を搭載できるクラウドサービスです。



ITで、社会の願い叶えよう。



TIS INTEC Group

<本資料の取り扱いに関して>

本資料は、著作権法及び不正競争防止法上の保護を受けております。
資料の一部あるいは全部について、TIS株式会社から許諾を得ずに、複製、転記、転載、改変、ノウハウの使用、営業秘密の開示等を行うことは禁じられております。本文記載の社名・製品名・ロゴは各社の商標または登録商標です。

<本資料に関するお問い合わせ >

TIS株式会社

ビジネスイノベーションユニット ビジネスイノベーション事業推進部

鈴田 高之進

TEL : 050-1702-4010 Mobile : 080-5932-4893

E-Mail : suzuta.konoshin@tis.co.jp