

## 【別紙】

# 「BOCCO emo」を活用した「のらざあ」の配車予約実証実験結果

## 1. 目的

茅野市が実証実験を行っている AI オンデマンド乗合タクシー「のらざあ」は、実証実験開始以来、利用者数が着実に増加しており、高齢者のみならず、高校生や大学生等の車を持たない若者にも利用されている。

一方で、コールセンターの窓口を2本しか設けていないため、利用者の増加に伴い、時間帯によっては電話が集中している。そのために日常的に利用が可能なツールとして、コミュニケーションロボット「BOCCO emo」を活用し、コールセンターの負担を減らしつつ、スムーズな配車予約が実現できないか検証したい。

## 2. 実証方法

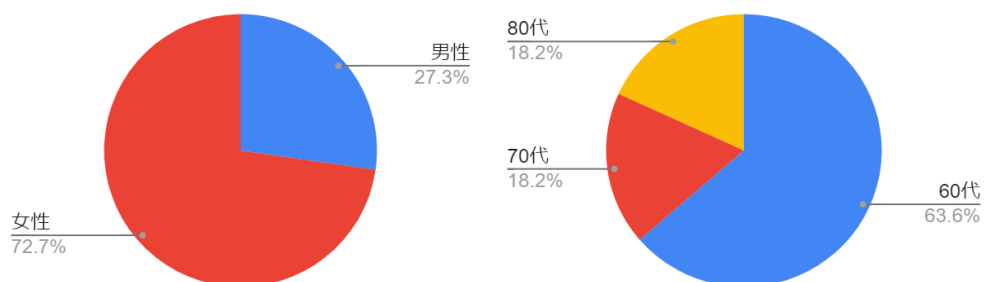
- a. 「BOCCO emo」の声での操作機能を活用し、接骨院に設置された「BOCCO emo」に行き先を伝え、配車予約や配車時のお知らせを実施できるか検証する。

## 3. 検証内容

- a. テキストデータの精度
  - 声での操作機能により送信されたテキストデータが、コールセンターにおいて行き先を設定できる程度の精度かの検証。
  - 複数の高齢者の発話及び方言を検証。
- b. 配車時間、料金等の通知
  - 通常SMSで送付される「のらざあからののお知らせ(到着時刻、担当者、ナンバープレート、遅延連絡等)」を「BOCCO emo」が発話できるか、また発話されたお知らせを利用者が聞き取れるかどうかを検証する。

## 4. 検証結果

### a. 参加者属性



### b. 参加者コメント

- 「BOCCO emo」の姿がかわいかった。
  1. 雪だるまみたい、もっと大きいのを想像していたが、思っていたものよりかわいかった等
- 「BOCCO emo」への声掛けは慣れればし易かった。
- 「BOCCO emo」を介してのらざあの配車手配は簡単だった。

### c. 実証にて得られた課題

- 現状の予約システムでは、乗車人数、配車の場所が正しいか、金額、到着見込み時間等の確認を行っており、この対話モデルを「BOCCO emo」に適用すると、利用者とロボットとの間で複数回の対話が発生し利便性にかけるため、予約時の対話内容の簡素化等の検討が必要である。

## 5. 実証実験の様子

