



2025 年 5 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

京都市の AI による働き方改革支援に向けて実証実験を開始

株式会社 AVILEN（本社：東京都、代表取締役：高橋光太郎、以下「AVILEN」）は、京都市と締結している連携協定*1 に基づき、AI による業務効率化を通じて働き方改革を支援します。

今回、電話対応業務への AI ボイスボットの活用の可能性を検討するため、PoC（概念実証）を実施します。架電件数の多い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の検証を行います。

*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

現在、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なかでより効率的・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へのニーズへの対応も必要となってきました。

こうした状況を踏まえ、AI を活用して業務の効率化と市民サービスの質の向上を同時に図るための新たな取り組みとして、本 PoC を実施する運びとなりました。

2. 支援内容

本 PoC では、AVILEN のグループ会社であり AI コールセンター技術に強みを持つ株式会社 LangCore（本社：東京都、代表取締役：北原麦郎、以下「LangCore」）が技術提供を行い、AI ボイスボットの実用性を検証します。

<PoC の概要>

本 PoC では、AVILEN および LangCore が AI ボイスボットを構築し、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に対し

て、精度・速度・自然さの観点から実運用に適した精度を満たせるかを、まずは庁内で内部的に検証します。

また、検証結果をふまえ、サービス水準を向上させつつ、投資対効果を最大化する AI の活用方法の検討を支援します。

3. 連携協定について

AVILEN が提供する生成 AI の活用支援をはじめとした AI ソリューションサービスの提供や、データドリブンなデジタル組織構築に関する知見の提供等を通じて、京都市のさらなる DX 推進を目的とするものです。

<連携内容>

- ① 生成 AI の活用等に関すること
- ② データ利活用の調査・研究に関すること
- ③ デジタル人材の育成に関すること
- ④ その他、今後両者が協議により必要と認める事項に関すること

生成 AI をはじめとした AI 活用は民間企業だけでなく、政府・官公庁・自治体などの公共部門においても活発化しており、今後、その取り組みが一層加速することが見込まれます。

AVILEN は、これまで蓄積してきた DX 推進や AI 活用に関する実践的な知見を活かし、京都市をはじめとする自治体へと支援を展開し、デジタル社会の実現に寄与していきます。

4. 今後の展開

今後、少子高齢化に伴う労働人口の減少や自治体財政のひっ迫により、自治体においては一層の合理化が求められることが予想されます。また、デジタル技術を最大限活用し、自治体職員が、「人にしかできない仕事」に集中出来る環境を作ることが求められています。

AVILEN および LangCore は、自治体が業務を効率化しつつ、市民サービスの水準も高めることで、同時に職員にとってもよりやりがいのある職場作りができるよう、AI 技術を活用した支援をさらに拡充します。

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提案できる 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。

5. 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