

## 令和元年台風19号による長野県の被災者からの問合せに対応する 「LINE」AIチャットボットを提供

AI防災協議会(理事長:江口 清貴)は、国立研究開発法人防災科学技術研究所、株式会社ウェザーニューズ、LINE株式会社とともに、令和元年台風19号により長野県において被災された方からの災害復旧・生活再建等に関する問合せに24時間対応するため、「LINE」上でAIが質問に回答するAIチャットボットを長野県下にて提供することをお知らせいたします。

AI防災協議会がLINE株式会社と共に実施した、台風19号の被害を受けた方を対象とした調査<sup>\*1</sup>では、被災者がほしい情報として、被災した家や車の応急処置の方法、損害保険に関すること、食料・水・電源・車などライフラインに関すること、自治体等への手続きに関する事などが多くあげられました。AI防災協議会は、このようなニーズの把握とともに、それらに迅速、的確に応えていけるよう、ICTの利点を上手く活かし、災害時に即座に現状を把握できる体制の構築に取り組んでおります。

本AIチャットボットは、今回の目的のために新たに開発し、設置したLINEのアカウントを通して、被災者が入力した問合せに対し、AIが会話形式で応答することで、物資確保や被害認定、罹災証明、損害保険の情報など、被災された方の災害復旧・生活再建等に必要な情報を提供するものです。必要な情報を24時間いつでも提供することで、被災者のニーズに即した支援を行うこと、行政窓口の混雑緩和を図ることを目指します。

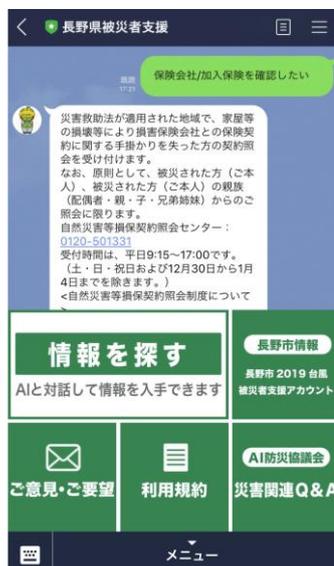
AIチャットボットの回答のデータベースとなるFAQは、主に長野県下の自治体をはじめ、当協議会の会員各者より共有いただいた、災害復旧支援のための対応事例や情報照会窓口などの情報を元に構築しております。また、当協議会は、AIチャットボットの運用を通して得られた知見を長野県下の自治体および国へ提供し、災害復旧対応に活用いただく予定です。あわせて、当協議会ではこれらの情報をもとに本AIチャットボットの高度化を行い、より被災者のニーズに即した支援を行うことを目指します。

### ■「長野県被災者支援」LINE公式アカウント

対象:長野県の11自治体における被災者

(上田市、須坂市、小諸市、伊那市、中野市、佐久市、千曲市、小海町、佐久穂町、坂城町、山ノ内町)

※今後、県下のその他の市町村から共有いただいた情報も追加してチャットボットをブラッシュアップさせてまいります。



友だち追加 QRコード



## ■「長野市 2019 台風被災者支援」LINE 公式アカウント

対象: 長野県長野市における被災者



AI 防災協議会は、会員各者との連携を図り、長野県における迅速な災害復旧に全面的に協力してまいります。

\*1 AI 防災協議会とLINE 株式会社が共同で実施した、台風 19 号の被害状況に関する調査  
プレスリリース(2019 年 10 月 17 日公表): <https://caidr.jp/data/2019-10-17press.pdf>

### 【お問い合わせ先】

AI 防災協議会

E-mail: [info@caidr.jp](mailto:info@caidr.jp)

HP : <https://caidr.jp/>