



# みなとコンシエルジュのAI化！

～ICT導入で持続可能なサービスとSDGsな港を実現～

平成31年3月15日

清水港管理局 戦略広報チーム



# ミッション の 達成

利便性の向上  
多様性に対応した

広報  
活動

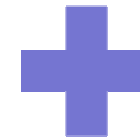


最先端な

AI・ICT  
技術

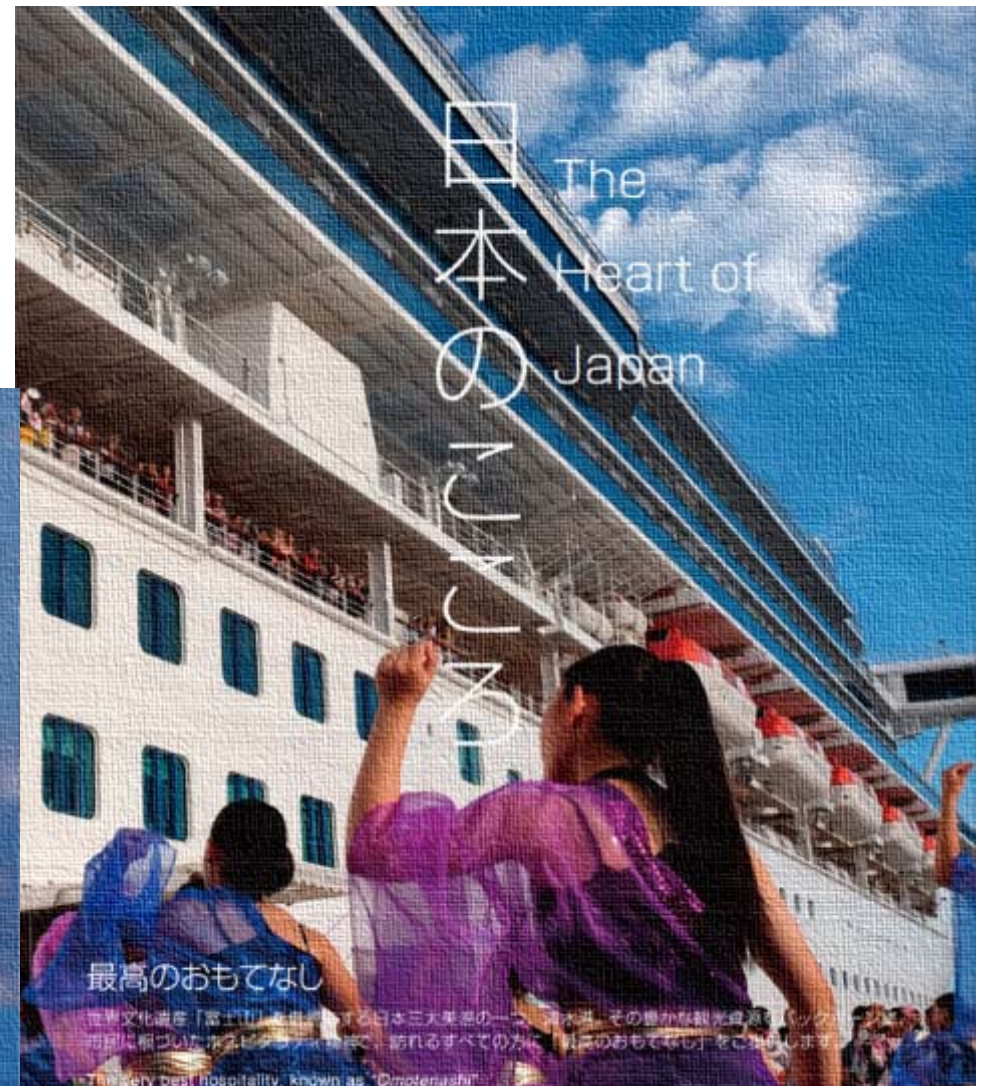


サステイ  
ナブル  
な仕組



業務改革  
コストカット

***Sustainable Port,  
Shimizu***



**1 はじめに**

**2 とりまく背景と課題**

**3 サステイナブルなサービス**

---

---

# 1 はじめに

---

---

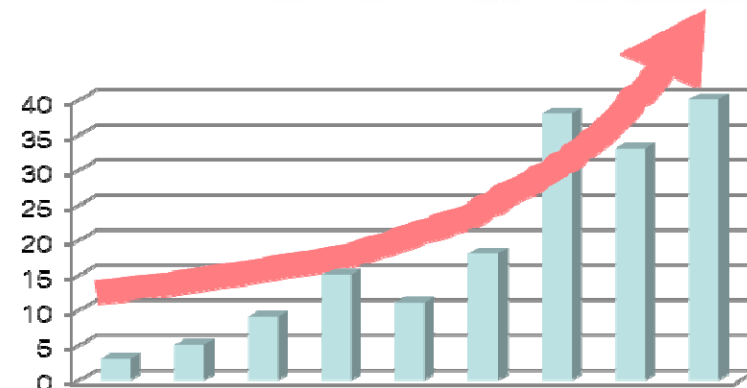
わたしたちは  
世界中のみなさまの多種多様なニーズにお応えし  
満足していただけるサービスを提供する

**みなとコンシェルジュ**

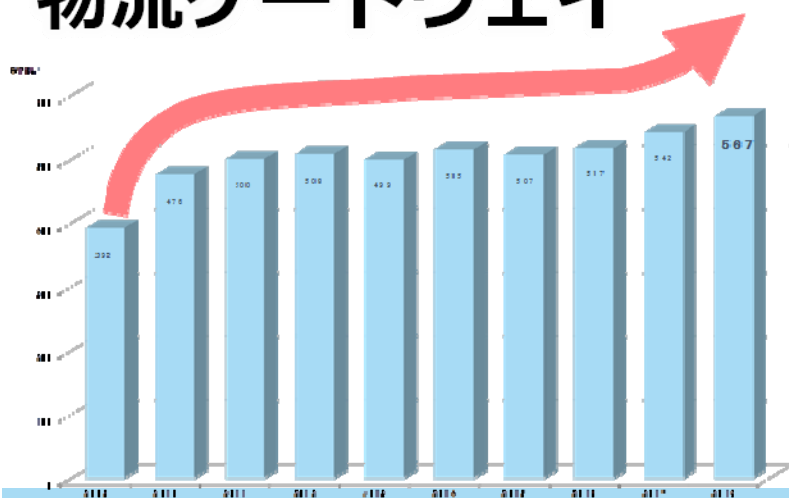
清水港に携わる一人ひとりが  
それぞれの立場で取組んでいます

# 2 とりまく背景と課題

国内外の人が集う  
プレミアム空間



世界と繋がる  
物流ゲートウェイ



Infectious smiles, unforgettable encounters, and much, much more.

# 期待される取組み

2019 年 開港120周年

2020 年 オリンピック・パラリンピック

物流、人流、観光交流

人口増大による  
経済波及効果が期待

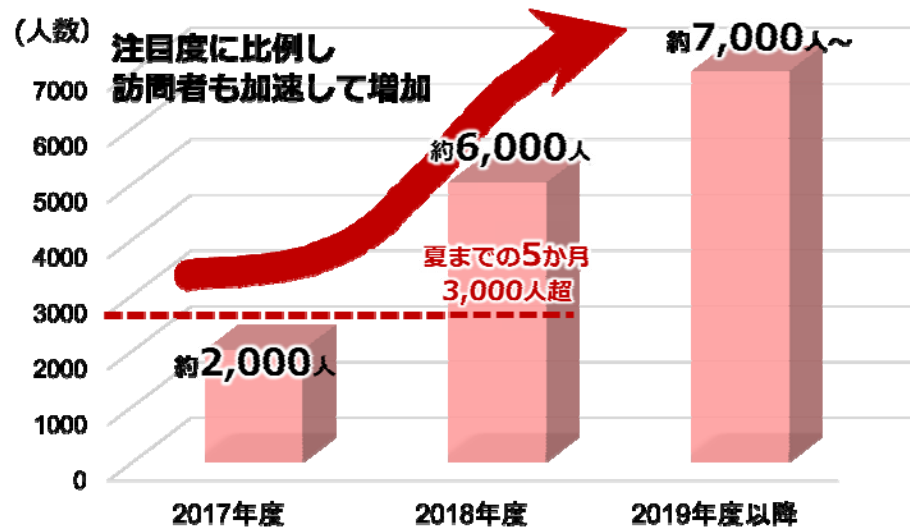
SDGs達成  
に向けた  
継続的な広報

# 喫緊な課題 1

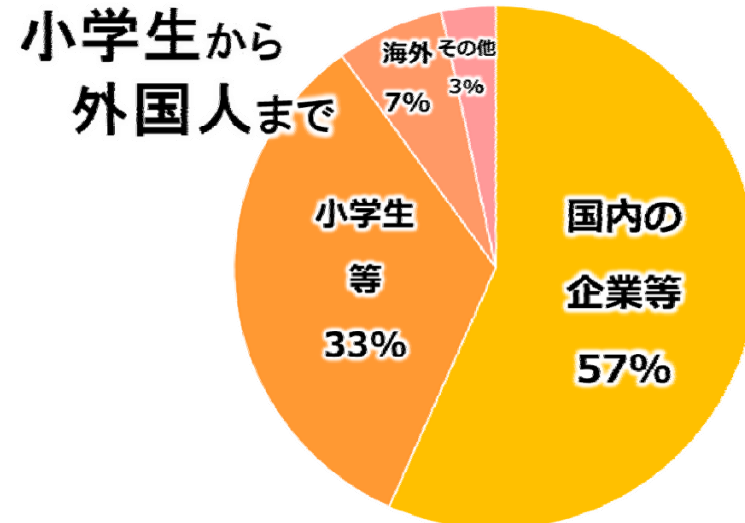
## 多様化した訪問者への 安定したサービス提供

新しくオープンした施設への訪問者※

多様化する訪問者



●2018年 夏までの主な訪問者層の割合



※注意) 2018年4月にコンテナターミナル管理棟がオープン。2017年度データは、旧管理棟のものです。

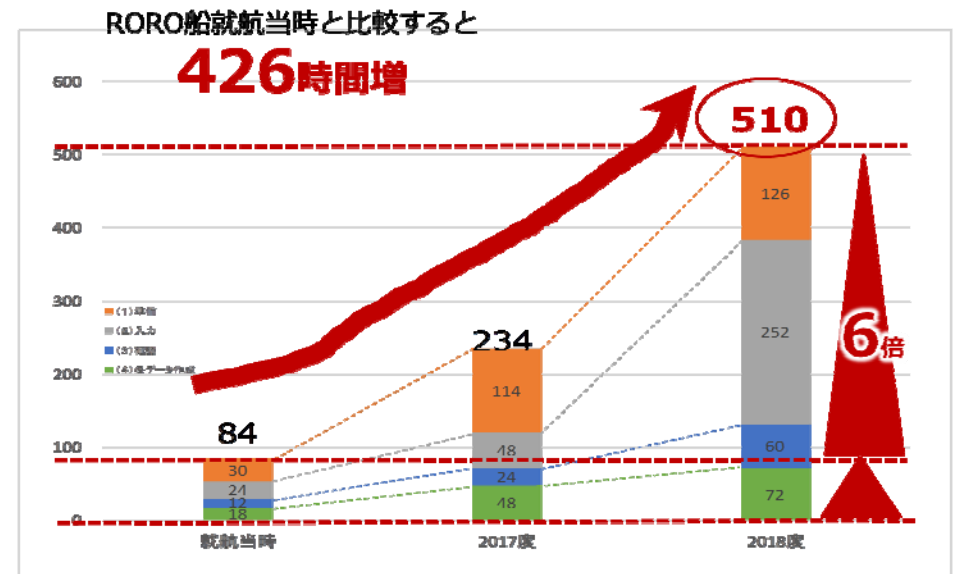
# 喫緊な課題 2

## 迅速で高精度な情報提供

情報集計に手入力を要する貨物量



手入力を要する貨物の集計時間





# 3 ICT導入でサステイナブルなサービス

1

見学会等の募集を電子化

申込者及び主催者双方の負担軽減  
& 利便性向上

2

AIナレーターが話す動画

職員による制作で経費と時間縮減  
& 利用者への最適な情報提供

3

ペーパーレス化とRPA

正確な貨物情報等の即時提供

4

Webサイトのコンテンツ充実

利用者目線の継続的な情報を提供

最小限の時間と経費で

利用者の利便性向上



最大限の広報活動

# アバター先生で、すべて解決！

After

- **安定したクオリティ**の説明提供  
(担当が違って大丈夫)
- 他団体や企業への**貸し出し可能**
- **データの修正が容易** 2か月→**5分**
- **最小限の経費** 100万円/本→**5000**円/本

4 質の高い教育を  
みんなに



8 働きがいも  
経済成長も



9 産業と技術革新の  
基盤をつくろう



14 海の豊かさを  
守ろう



17 パートナーシップで  
目標を達成しよう



# アバター(AI)が英語のプレゼン代行！？

## Before

- 海外向けへの広報は、**伝えるのが難しい**  
(異文化、言語等の問題)
- プレゼンを英語で練習するのが大変
- 海外と資料共有するのに  
プレゼン資料の**データ量が重い**

**多言語もOK！  
すべて解決！**



## After

- 高い質の**伝わる**プレゼン
- **アバターが先生に！** (音声練習可能)
- **プレゼンリハーサル**
- 随時クラウド上で**資料の共有**
- 似顔絵アバターで**代行プレゼン**  
(会議不在の方用)



2017年 → 2018年

貨物データの9割が  
FAX等のアナログな紙データ

貨物データの9割が  
一定のExcel書式  
(デジタル&ペーパーレス)

企業等の協力により達成

- データの管理が容易
- 即時貨物情報を提供可能
- RPAへの対応が可能

# RPA導入と働き方改革



わずか**18日**で国内外へ発信

## 2018年8月にRPA試験導入開始

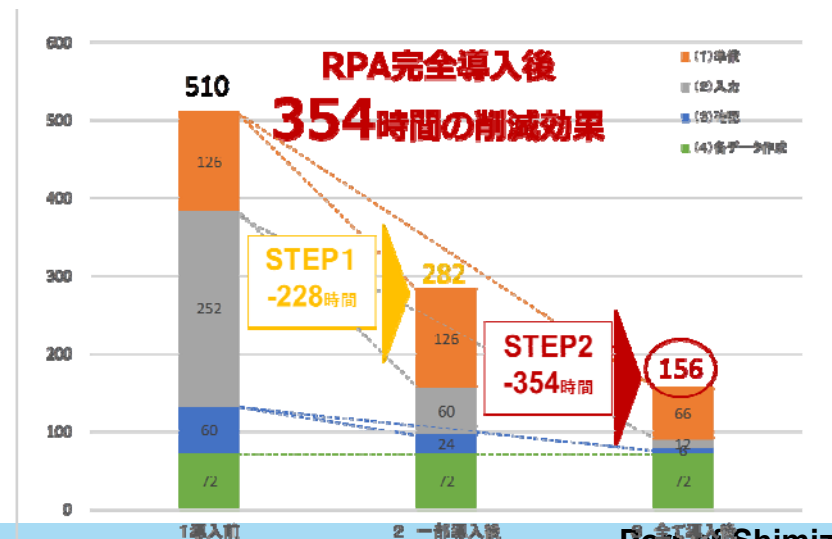
- 7月分：10月上旬に提出・WEBアップ（報告まで**3か月**）
- 8月分：10月中旬に提出・WEBアップ（報告まで2か月）  
そして・・・
- 11月分：12月中旬に提出・WEBアップ（報告まで**18日**）

データの正確性とデータ分析が可能

利用促進

WEBアクセスUP

業務の効率化



Port of Shimizu 13

愛され、選ばれる港 The Convenient, Trusted Choice

## 4 Webサイトのコンテンツ充実

利用者目線の継続的な情報を提供

Before



### 利用者からの声

- ・探したい情報が見つかりにくい
- ・検索機能がないからサイト内で迷子になる
- ・どこへ問い合わせをしたら良いか分からない
- ・問い合わせたのに返事が来ない

### お役立ち機能の追加

①

ナビゲーション

②

サイト内検索

③

FAQs

④

メールアドレスとAI監視

⑤

お問合せ先

# 効果例：「お問合せ先」 + 「メアド変更とAI監視」機能

## After

- ステップ1** ●FAQsで知りたいことを検索
- ステップ2** ●お問合せフォームから入力
- ステップ3** ●**ロボットによる迷惑メール回避**  
「コード入力」を採用

## 新しいEmail

迷惑メールと電話問合せが減少

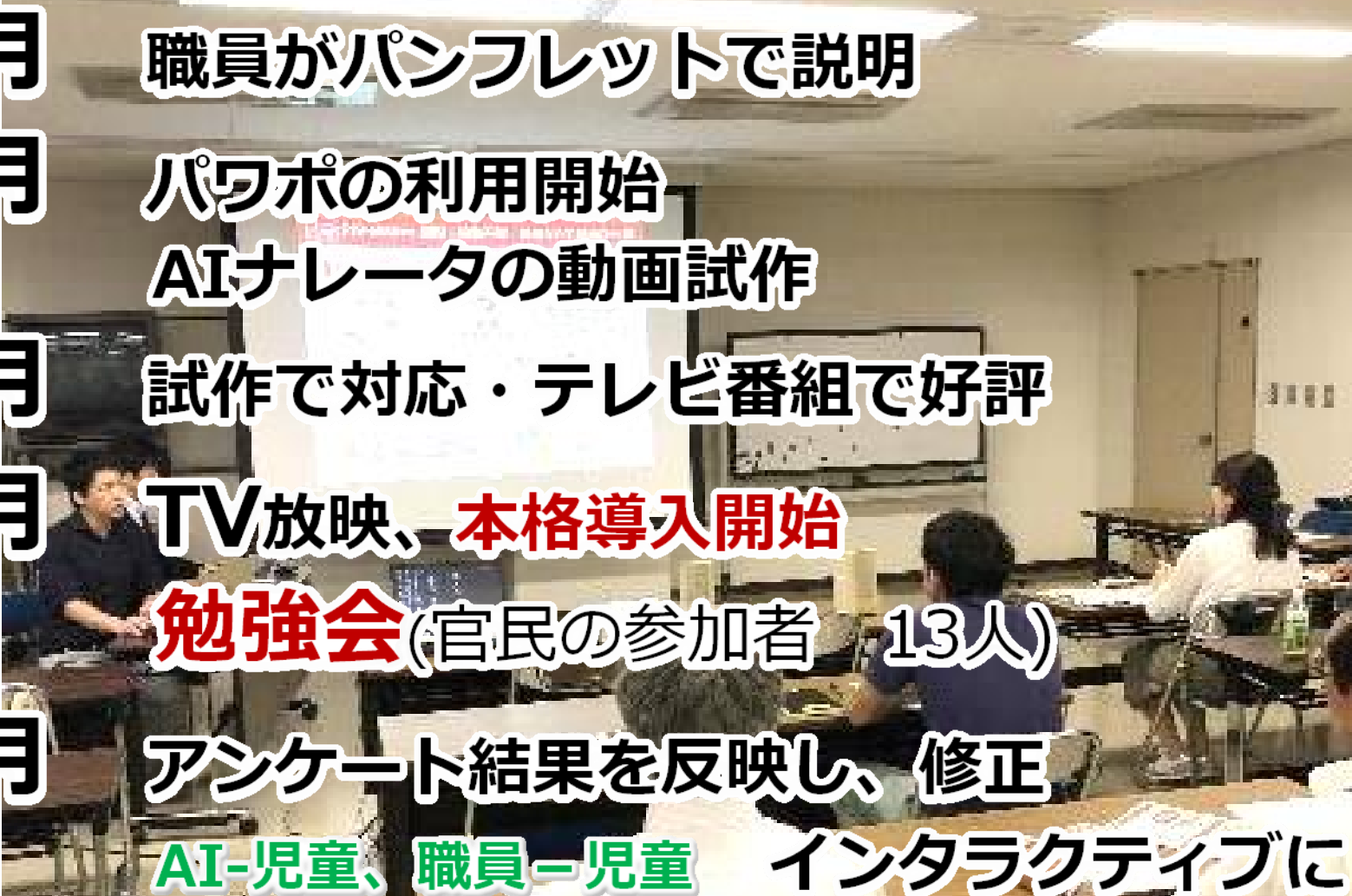
- **500件/日** → **ほぼ0(ゼロ)**
- **15分/件** → **5分/件**
- **利用者の満足度 ▲アップ**

The image displays a comparison of the contact process between the Japanese and English versions of the website. On the left, the Japanese version shows a contact form with fields for name, email address, and phone number, along with a CAPTCHA code input field. On the right, the English version shows a similar contact form. A red line connects the two versions, highlighting the transition. Below the Japanese form, there is a section for general inquiries and a section for inquiries regarding ferries and cruise ships, both with contact information for Shimizu Port.

Port of Shimizu 15

愛され、選ばれる港 The Convenient, Trusted Choice

# PDCA事例:小学生社会科見学と動画制作

- 
- 6月 職員がパンフレットで説明
- 7月 パワポの利用開始  
AIナレータの動画試作
- 8月 試作で対応・テレビ番組で好評
- 9月 TV放映、**本格導入開始**  
**勉強会**(官民の参加者 13人)
- 10月 アンケート結果を反映し、修正  
AI-児童、職員-児童 インタラクティブに



# 嬉しい声！



## 児童から・・・

- 大人になったら、清水港で働きたい！
- くらしを支えていることが分かった！
- 最初に、学校の名前を呼んでくれてびっくりした！

## 教員から・・・

- 事前学習や事後学習のため、クラウドであげられる動画は大変役にたちました！
- 親しみやすいキャラクターでよかった！



# 予期せぬ良い出来事

# Serendipity

多くのことは偶然の出会いから始まる  
そしてそれらの偶然の出会いは  
「必然」の出会いでもある

清水港は  
これからも  
官民一体となり取り組んでいきます

# SDGsな港を目指して

*Working as ONE for SDGs*



# ウェブサイト

- 日本語版 <https://www.portofshimizu.com/>
- 英語版 <https://www.portofshimizu-intl.com/>

# 清水港ブログ

- 日本語版 <https://goo.gl/AJJU6>
- 英語版 <https://goo.gl/GUd6Ki>

# 本日の動画

