

# 生成AIでアクセシビリティを実現

アマリロ市はデル・テクノロジーズと提携し、AIアシスタント「Emma」を使用して24時間365日対応の多言語サービスでインクリューションをもたらし、コミュニティーのエンゲージメントを変革しています。



## ビジネスニーズ

アマリロ市は、62以上の言語を話す多様な人々へのサービス提供において課題に直面しています。住民の24%は家庭内では英語で会話をせず、多くの人がデジタルリテラシーに苦労していて、同市はアクセシビリティと対応力を向上させる革新的なAIソリューションを求めていました。

## ビジネスへの効果



住民の母国語に対応したインタラクティブなデジタルアシスタントで、住民のエンゲージメントとインクリューションを変革します。



市民からの問い合わせを毎日280件処理し、98%の承認率を維持しています。



英語を話さない市民の24%の言語ギャップを埋めます。



非効率性を軽減し、最新のサービスを確実に提供することで、信頼関係を構築します。

## ソリューションの概要

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Dell Professional Services](#)



Emmaの効率性により、スタッフはより価値の高いプロジェクトに取り組むことができ、年間180万ドルの削減が見込まれます。

## 多様なコミュニティが利用できるように対応

テキサス州アマリロ市は文化の多様性で知られており、62以上の言語や方言の多言語コミュニティがあります。住民の24%近くが自宅では英語以外の言語で会話をする一方で、高齢者や十分なサービスを受けていないグループは、必要不可欠な地方自治体のサービスを利用する際に障壁にぶつかっています。こういった課題から、言語とテクノロジーの格差を埋めるインクレーシブで対応力のある公共サービスソリューションが必要なことが明らかになりました。

## AIで公共サービスの変革を推進

市当局は、市の従来のコミュニケーション チャネルでは、人口構成の多様性に対応するには不十分であることを認識していました。「英語を話さない人だけでなく、テクノロジーに詳しくない人でもサービスを利用できるようにする解決策が必要でした」と、市のアシスタントマネージャー兼CIO（最高情報責任者）のRich Gagnon氏は説明します。このインクリューションへの取り組みは、AIを中心とした画期的な変革に関するアマリロ市とデル・テクノロジーズの提携へとつながり、その結果、最先端のAIを活用した同市のデジタル アシスタントEmmaが登場しました。

## Emmaはテクノロジーを通じて市民のサポートを向上

アクセシビリティと信頼性を重視して設計されたEmmaは、公共サービスの提供を再定義します。DellのGlobal Portfolio Lead、Bethan Williamsは次のように説明しています。「Emmaには生成AIテクノロジーを使用しており、住民が必要とするあらゆる言語でいつでも自然な会話を行い、ユーザー エクスペリエンスを向上させています」基本的なチャットボットとは異なり、Emmaは対話型AIとして、リアルタイムに多言語でサポートします。このため、住民はごみの集荷スケジュールや公共料金の支払い、図書館サービス、さらには災害対策の取り組みの案内など、市のサービスをシームレスに利用できます。

Emmaの人間のようなデジタル アバターは、親しみやすく信頼感のあるインターフェイスでユーザーを引きつけ、1日平均280件の問い合わせを処理します。デル・テクノロジーズの専門技術で構築された堅牢なバックエンドにより、Emmaはシームレスにパフォーマンスを発揮し、問い合わせに効率的に対応するため、市のスタッフはより価値の高いプロジェクトに専念できるようになります。

## 共同で設計してシームレスに統合

Emmaの開発過程に課題がなかったわけではありません。AIとアマリロ市の既存のWebサイトインフラストラクチャを統合する初期の実装テストで、重大な制限事項が明らかになりました。同市はデル・テクノロジーズと緊密に連携してWebサイトとデータのインフラストラクチャを再構築し、互換性と拡張性を確保しました。

Gagnon氏は次のように述べています。「Dellは、関係、テクノロジーの未来像、ソリューションの可視性をもたらし、私たちが想像できなかつた方向にロードマップを伸展させました」Emmaのアーキテクチャは、信頼性と適応性が得られるようにDell Professional ServicesとDell AI Factory with NVIDIAを通じて最適化されました。この共同作業には、コミュニティのボランティアによるベータ テストも含まれており、Emmaはアマリロ市住民の具体的なニーズに合わせてカスタマイズされました。

現在、WebサイトはEmmaとシームレスに統合され、問い合わせやフィードバックに関するレポートが生成されています。したがって、部門のディレクターたちは、情報の不備に48時間以内に対処し、Webサイトを常に最新の状態に保ち、高い対応力を維持できます。



Dellは、関係、テクノロジーの未来像、ソリューションの可視性をもたらし、私たちが想像できなかつた方向にロードマップを伸展させました。



**Rich Gagnon**

アマリロ市、アシスタントシティマネージャー兼CIO（最高情報責任者）

“ Emmaには生成AIテクノロジーを使用しており、住民が必要とするあらゆる言語でいつでも自然な会話を行い、ユーザー エクスペリエンスを向上させています。

**Bethan Williams**  
デル・テクノロジーズ、Global Portfolio Lead



## 革新的な成果により、年間180万ドルのコスト削減を見込む

Emmaの影響力は変革をもたらしています。稼働開始から8週間で、Emmaは16,800件の問い合わせに回答し、98%のユーザー満足度を達成しました。その結果、年間で180万ドルのスタッフコスト削減が見込まれました。Emmaが多言語で即時に対応できるため、コミュニティからの信頼度が上がり、住民はまったく新しい方法で市のサービスを処理できるようになりました。

Dellの高度なフレームワークを備えたEmmaを使用して、アマリロ市は市民からのフィードバックを詳しく説明し、公開されている対話を毎日要約して、市のディレクターはギャップに対処し、業務を改善する際に役立てています。

## イノベーションが牽引する未来

Emmaに対する同市のビジョンは、現在のサービスの外にも拡大しています。将来的な機能拡張には、観光客のサポート、高齢者の支援、公共の建物での訪問者の案内、人事や購買などの社内業務の合理化などが含まれます。さらに、緊急事態管理向けの311ダイレクト エージェントとしてEmmaを利用してリアルタイム アラートを配信する計画もあります。

「私たちは、市庁舎などの公共スペースにEmmaを試験的に導入し、訪問者をリアルタイムで案内しています」とGagnon氏は言います。Emmaは、公衆衛生、教育、住民のエンゲージメントのイニシアチブをサポートすると同時に、図書館、空港、キオスクに現れる市全体のアンバサダーに進化しています。

かつては主に製造の中心地として知られていたアマリロ市は、航空宇宙やレアアース処理などの分野で、10億ドルを超える新たな投資を獲得しています。「Emmaによってアマリロ市はテクノロジーの先駆者として位置付けられるようになりました」とGagnon氏は述べています。

アマリロ市はデル・テクノロジーズとの提携を通じて、AI主導のイノベーションの典型例を示し、人間を中心に据えた成果をテクノロジーと組み合わせて、行政をさらにスマートでインクルーシブにしています。

“ 私たちは、コミュニティのニーズに耳を傾け、対応し、関連する測定可能なアクションを示すことで、コミュニティとの信頼関係を構築しています。

**Rich Gagnon**  
アマリロ市、アシスタント シティ マネージャー兼CIO  
(最高情報責任者)

デル・テクノロジーズAIソリューションの詳細は[こちら](#)

ソーシャル メディアでつながる



**DELL Technologies**