News Release

RICOH
imagine. change.

2026 年 7 月 14 日

リコージャパン、鶴舞中央図書館で AI 音声コンシェルジュの実証実験を開始

～図書館の案内業務を AI で高度化、業務効率化と省人化を実現へ～

リコージャパン株式会社（社長執行役員：笠井 徹）は、名古屋市教育委員会およびNECネクサソリューションズ株式会社（執行役員社長：木下 孝彦、以下NECネクサソリューションズ）と連携し、鶴舞中央図書館（名古屋市）において、「RICOH Digital Signage AI音声コンシェルジュ」の実証実験を2026年7月18日から8月28日までの期間で実施します。

本実証実験は、図書館における利用案内の高度化と業務効率化を目的として、AIを活用した音声対話型インターフェースの有効性を検証します。

現状の課題

図書館は地域住民の知のインフラとして、図書や記録などを収集・保存するとともに、住民に対して提供する役割を担っています。年齢や職業など、多様な属性の地域住民が、必要な情報にアクセスできる環境を整備することが図書館の責務です。

その運営を支える図書館職員には、レファレンス対応やイベント企画など、地域住民の情報拠点としての機能の高度化に直結する業務へ注力することが求められています。また、近年では海外にルーツを持つ方々が円滑に図書館を利用できるよう、多言語対応が求められる機会も増加しています。

こうした情報拠点としての機能向上に向け、開館時間や施設案内、利用方法といった定型的な問い合わせ対応の効率化が課題となっています。また、従来の窓口対応では利用者からの問い合わせ内容が体系的に蓄積されにくく、来館者のニーズ把握やニーズへの対応の改善も課題となっています。

RICOH Digital Signage AI音声コンシェルジュ

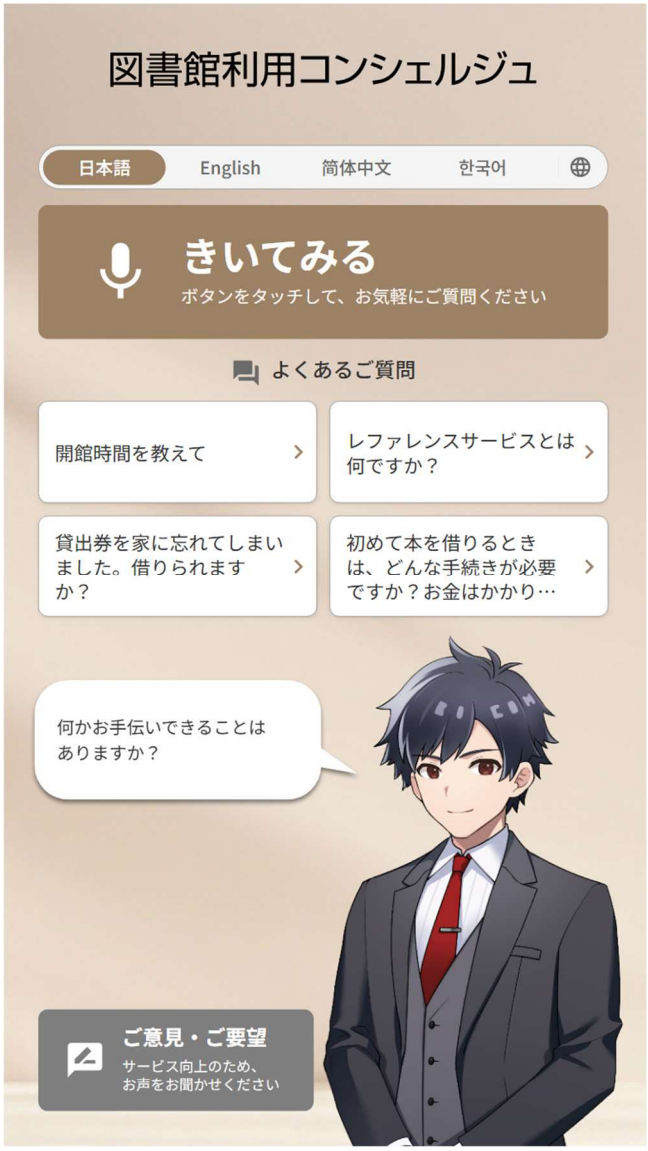
デジタルサイネージを活用し、AIがユーザーからの質問に対して回答するサービスです。デジタルサイネージに表示されたAIアバターに質問すると、AIが事前に登録してある回答リストから質問に対する回答を抽出し、音声とテキストでユーザーへ回答します。また、多言語対応により幅広い利用者に対応できるほか、ユーザーの問い合わせ内容を蓄積・分析する

リコージャパン株式会社 https://jp.ricoh.com/companies/ricoh-japan

報道関係のお問い合わせ先 リコージャパン株式会社 コーポレートコミュニケーション部 広報・ブランディンググループ
E-mail：zjc_rjccd@jp.ricoh.com

お客様の問い合わせ E-mail：https://www.secure.rc-club.ricoh.co.jp/vc_mitsumori_ds_form

ことで、利用傾向の把握やコンテンツ改善、運用高度化につなげることが可能です。



実証実験時の画面イメージ

※画像はイメージであり、実際の表示とは異なる場合があります。

実証実験で検証すること

1. AIによる問い合わせ一次対応の実用性

来館者は、デジタルサイネージ端末を通じて、画面タッチおよび音声入力により質問を行い、AIが音声とテキストで回答します。

これにより、従来職員が対応していた定型的な問い合わせの一部をAIが担います。

2. 想定質問（FAQ）による案内の実用性
開館時間、施設案内、利用方法など、あらかじめ設定したFAQに基づき、AIが回答を行います。図書館ごとの特性を事前に学習させ、その結果、案内が実用的かどうかを検証します。

3. 音声認識および回答精度
利用者からの音声入力に対する認識精度や、適切な回答が行えるかを検証します。
併せて、想定外の質問への対応状況も確認します。

4. 多言語・多様な利用者への対応
日本語に加え、多言語対応や多様な発話（話し方・表現）に対する応答精度を確認し、幅広い利用者層への適応性を検証します。

5. 利用ログの収集・分析
利用日時、質問内容、回答履歴などのログを収集。
利用者ニーズの把握、よくある質問の傾向分析、設定したFAQの妥当性検証などを行います。

6. 業務負担軽減効果の検証
AIによる一次対応の導入により、職員の問い合わせ対応業務がどの程度軽減されるかを検証します。

今後の展望

名古屋市教育委員会および NEC ネクサソリューションズとの連携を通じて、「人に寄り添う次世代公共サービス」の実現を目指し、今後も AI 技術を活用した社会課題の解決に取り組んでまいります。

■関連情報
リコージャパン
RICOH Digital Signage AI音声コンシェルジュ 商品
https://www.ricoh.co.jp/special/signage-ai-voice-concierge

NECネクサソリューションズ　図書館向けソリューション
https://www.nec-nexs.com/sl/toshokan/

＊社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

リコーグループについて

リコーグループは、世界約200の国・地域で、AIをはじめとする先進テクノロジーと、長年培ってきたプリンティング領域の強みを基盤に、ワークプレイスにおける業務変革を支援するサービス・ソリューションを提供しています。また、商用・産業印刷事業や、インクジェット技術を応用した新たなソリューションの展開を通じて、お客様の価値創出を支えています（2026年3月期グループ連結売上高2兆6,083億円）。

“はたらく”に歓びを　創業以来90年にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

https://jp.ricoh.com/