


第227回 都市懇サロン レポート	『合意形成活等の将来展望』 ーインタビューボットによる住民ヒアリング実証実験についてー		
講 師	株式会社三菱総合研究所 地域創生事業本部 地域づくり戦略グループ 主席研究員 矢嶋 宏光	開催日	平成29年12月11日(火) 18:00~20:00
講 師 プロフィール	早稲田大学環境総合研究センター 招聘研究員(～平成27年) 米国交通研究会議(TRB) PI委員会委員(～平成27年) 一般財団法人計量計画研究所 (～平成25年)		
お話の概要	<p>・公共施設マネジメントの合意形成の将来展望として、従来の合意形成の進め方から、これからの合意形成の進め方についてお話いただき、新しい深層ニーズを捉えるツールとしてのインタビューボットの紹介をしていただいた。</p> <p>1. 従来の合意形成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予め最適と考える案をつくる。批判に対する自己弁護を行う、行政で腹決めをしていく。→ディフェンシブ(保身的)な意思決定プロセスになり、結果、反発(典型的反応)を誘う。 <p>2. これからの合意形成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ニーズはなにか。ベストな解決策は。新たな問題を生じないか、対処可能か。参加型・調整型の意思決定プロセスが必要。透明性や、説明責任、納得的、当事者の意識を醸成していくことが必要。→結果、ニーズを深く捉えwin-winの解決策を探求していく。 <p>3. インタビューボット</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ そういった背景から、合意形成の一つの手段として、インタビューボットが開発された。市民とインタビューボットとのチャットを通じて、深層ニーズを収集。 ・ 説明会等の従来手法では把握が難しい若い世代や女性層を含む大規模な対象者の意見を短時間に把握できる。 ・ アンケート等の表層的な意見ではなく、対話を通じて深掘りすることで、本質的なニーズを短時間で大量に収集が可能。グループインタビューなどの従来手法でも取得できるが、小規模・高コストとなり、品質も専門家の技量に依存してしまう。インタビューボットで解決。 ・ 新潟市西蒲区(巻地域)の事例を紹介。AIからの問いかけに応じて、考えながら多くの意見を回答。自由回答を解析することで、アンケートによる回答よりも深いレベルのご意見を把握することができた。多くの参加者がアンケート調査と比較して意見を言いやすいとの反応があった。 		
意見交換の概要	<p>・ 海外の合意形成の事例など、これからの合意形成の考え方について実践していくことが必要と感じた。</p> <p>・ インタビューボットは、どれくらいの利用が考えられるのか。また、様々な調査にも対応できるのか。実際に利用を考えてみたい。</p> <p>→AIとして学習させていく必要がある。過去の事例などの成果が公表されていなく、学習させる材料が必要になる。</p>		
記録者のひとこと	<p>・ インタビューボットは、様々な利用が想定できる。人間の心理を捉える視点は、都市計画のミライと感じた。《都市懇サロン運営部会 委員 島津雅充》</p>		