

【アウトプット指標（活動指標）】

・STT認識率

会話ログを分析した結果、音声テキストへ変換する際、適切に認識できていないと思われる発話は、全体の**0.97%**（※）程度。この割合は非常に低く、全体として音声認識の精度が高いことを示している。

今回は利用者にUSBカラオケマイクを利用していただいた。指向性が高かったため、スタッフの声や周囲のノイズを拾わず、STTがスムーズに実施できた。**ただし、同音異義語のミスがあったため、実際にはもう数%下回ると想定（90%以上は担保）**。利用者の意図を正確に把握するためには、さらなる改善が望まれる。

・対話内容の評価

TAMの自由記述やユーザーへのヒアリング、対話ログの分析によると、対話自体は比較的スムーズに進行できた。ただし、AIの発話内容によってユーザーが返答に困るケースや長文を話すケース、話すトーンが機械的なものへ変わるケースなどがあるため改善が必要。また、同じような内容を話すケースも散見されたため、調整しなくてはならない。さらに、ユーザーの趣味嗜好にあわせ、日常生活に役立つ内容のニーズもみられたため、今後要検討。

【アウトカム指標（成果指標）】

・音声UIのUI/UX評価

TAMの結果が、全体的に中央値が「3（そう思う）」に集中しており、知覚された有用性や知覚された使いやすさについて、参加者は肯定的な印象を抱いていることから、一定の受容性は見られた。

しかしUEQの結果によると「0.29～0.76程度」と明快さ・効率・信頼性のスコアが低いため、操作性や効率性、システムの信頼性に課題が残る。

(次年度以降の実証及びサービスの社会実装・ビジネスモデル確立等：有識者指摘事項含む)**オンボーディングプロセスの簡素化**

今年度の実証を通して、いきなり「AIと話をしてください」と高齢者に伝えるのはハードルが高いため、初回利用時のオンボーディングが必要なことがわかった。AIエージェントによるチュートリアルなどを通じて、サービスの利用方法などを自然とマスターできるような仕組みの実装が不可欠。来期のVerUpにて、利用者がさらにスムーズにサービスを利用できる改修を行い、実証予定。

ソリューションをペイン観点から見直し、さらに提供の仕方を検討する必要あり

本事業のターゲットは、スマホやタブレット操作が難しいITリテラシーの低い後期高齢者とし、彼らが「ICTは自分に関係ない」と考えている点が大きな課題と判明。介護施設職員や自治体へのヒアリングでも確認された。また、XING介護事業の顧客である介護施設で働くスタッフへのヒアリング、利用者の現状、自治体でのヒアリング、および東海市、知多市でのヒアリングにおいても検証済み。

本サービスの初動（社会実装時）における提供は、当社健康王国DXへの実装を想定

- ・1st フェーズ：スマホアプリ版の健康王国DXの提供をもって、ユーザーへのベネフィット提供、収益化を図る見込み。AIアバターと会話することで、アプリのコントロールが可能なソリューションを目指す。
- ・2nd フェーズ：1stフェーズで必要機能や仕様を固め、他サービスへ提供できるソリューションに昇華し、横展開を実施。

1 Stフェーズで社会実装、および収益化を実現できる見込み。従来のBtoBに加え、本取り組みによりBtoCのビジネスとしても自走を目指す。また「孤独の解消」に関しては、家族へのリマインド機能やカラオケ店舗などへの誘因、また横展開時に他社のサービスと連携することにより実現を目指す。