

事業概要【いつでも電話対応事業】

自治体名	神奈川県綾瀬市	人口	82,735人	事業費	4,557千円
事業概要	役所開庁時間外における情報アクセス困難と問い合わせ待ち時間の課題に対し、AI電話自動応答システムを導入します。市民は時間や場所、デジタルスキル、デバイスに関わらず、各種手続きに関する正確な情報を音声で即座に取得できるようになります。共働き世代や高齢者の情報格差を解消し、心理的・時間的負担を軽減、行政サービスへの公平なアクセスを保障することで、市民生活の質の向上と持続可能な街づくりに貢献します。				
具体サービス	【AI電話自動応答サービス】 1. 24時間365日の問い合わせ対応体制 2. 自然対話型AIによる意図解釈と即時回答 3. 状況に応じた最適な窓口連携（たらい回しの解消） 4. 庁内データ活用による高精度な回答（情報の信頼性向上） 市民 - AI電話自動応答システム - 職員 自動音声 こちら綾瀬役所です。AIオペレーターにてご案内いたします。 ご用件をお伺いできますでしょうか？ 1 24時間365日 AI自動応答 2 転送 SMS 自動応答 国民健康保険の加入には必要書類が〇点あります。…… ↓ 案内内容記載のURLをSMSで送信することで、視覚的にも正しい情報を確認することが可能に 職員転送 ・個人に紐づく回答が必要な場合（納税額など）は、該当する課に転送し、たらいまわしや待ち時間を削減する。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ① 1 か月あたりの自動応答システム利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ① 自動応答またはSMS送信での対応完了率（ユニークユーザー数ベース） ② 市民アンケートによる会話満足度				