

住民税給与引き去りの手続き等に関する問い合わせを A I 電話で回答する社会実証を実施します

岡山市は株式会社AI Shiftと協働で、住民税の給与引き去りの手続き等について、よくある問い合わせの一部を、ボイスボットを用いた電話で自動対応する社会実証を実施します。

1 背景・目的

住民税の税額通知時に市民、事業者から多くの問い合わせを電話で受けており、特に5月～6月は一日電話が鳴りっぱなしでつながりにくい状況が続きます。

そこで、この度、住民税を給与引き去りする事業者からのよくある問合せの一部をAIで対応することにより、市民の利便性と業務の負担軽減がどの程度図られるかを検証することにしました。

2 実施内容

住民税を給与引き去りする事業者からの届出等の手続きに関する問い合わせのうち、よくある質問・回答をAIに学習させ、電話による質問を音声認識し、ボイスボットが自動回答します。

12月から1月にかけて、ボイスボットがどのくらいの確な回答ができたのか、利用した方の満足度等を確認し、今後どこまで利用可能な事業となるか検討する機会とします。

AIで対応する実証実験をしています »» 令和5年12月～令和6年1月（予定）

手続きに関する
お問い合わせは **050-1808-5253** まで！

岡山市は、株式会社AI Shiftと連携し、今年度、市民のみなさんの利便性向上のため、特別徴収の手続きに関する一般的な質問の一部をAIでお答えする実証実験を行っています。

AIがお答えできること ▶ 異動届・切替届（退職・休職、新規採用の届け出）に関する事項

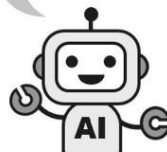
24時間ご利用可能です ▶ ただし、課税管理課への転送受け取りは、業務時間内のみ対応しています（平日 8:30～17:15）

① 050-1808-5253 に掛け、② 音声案内に従って質問をすると、③ AI電話が対応します。

② 従業員が退職しました



③ 給与天引き出来なくなる場合についての質問でよろしいでしょうか？



従業員の方について退職休職等の異動がある場合は…

AI Messenger Voicebot

AIの回答にたどり着いたら、最後にアンケートがあります。ご協力よろしく申し上げます。

岡山市課税管理課 市民税特別徴収係

3 会社概要

カスタマーサポート業務のDXを推進するため、2016年からWEB上の問い合わせ対応を自動化する「AI Messenger Chatbot」、2020年から電話対応を自動化する「AI Messenger Voicebot」を提供している企業。既に累計導入社数が300社を超え、自治体・金融・小売、メーカー・サービス業など、あらゆる業界の企業が利用しています。

会社名：株式会社 AI Shift

代表者：代表取締役社長 米山 結人

所在地：東京都渋谷区渋谷 2-24-12

渋谷スクランブルスクエア 22F

URL：<https://www.ai-shift.co.jp/>

事業内容：チャットボットの開発・販売、ボイスボットの開発・販売、AI導入コンサルティング事業



4 その他

・この社会実証実験は、岡山市が抱える社会課題・行政課題について、最先端のテクノロジーなどで課題解決とスタートアップの成長を目指す事業「GovTech Challenge OKAYAMA(ガヴテック チャレンジ オカヤマ)」の令和5年度事業として実施しています。

・スタートアップとは、新しいビジネスモデルを考えて、新たな市場を開拓し、社会に新しい価値を提供、社会に貢献することによって事業の価値を短期間で飛躍的に高め、急成長を目指す企業や組織のことです。

【問い合わせ先】

岡山市 課税管理課 石田・横山 直通086-803-1167 内線4225・4226