

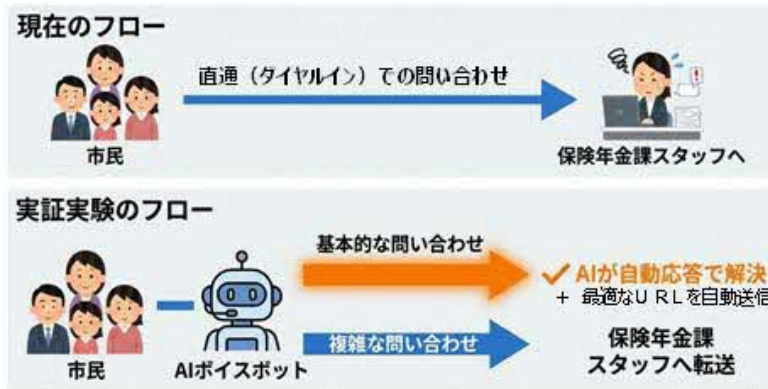
保険料のこと、専用電話で AI が即答

公民連携で 24 時間自動応答サービスの実証実験

市は ICT・通信分野を中心に事業を展開する株式会社アイテム（大阪府大阪市）と連携協定を締結し、国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療の保険料に関する市民からの問い合わせに AI が自動応答するシステムを用いた実証実験を行う。同システムは閉庁時も含めて 24 時間対応可能で、AI が会話内容を解析して適切な回答を提供し、必要に応じて関連情報を SMS で送信する。

期間は令和8年6月15日（月）～9月14日（月）。毎年問い合わせが集中する時期に同システムを導入することで、電話がつながらないストレスを解消し、市民の利便性と満足度の向上を図る。

- ★ 実証実験は同社の AI 音声対話システム「こえしるべ」を用いて行い、国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療の保険料納付通知書等に同封するチラシで専用電話番号を案内する。
- ★ AI 音声対話システム「こえしるべ」
 - ・土・日曜、祝日などの閉庁時を含め、24 時間対応可能。
 - ・スマホ利用者には質問に対応した最適な市ホームページの URL を SMS で自動送信。
 - ・AI が解決できない複雑な案件は、必要に応じて職員へ転送する。
 - ・ボタン操作不要の音声対話形式のため、高齢者や IT に不慣れな人も負担が少ない。



- ★ 株式会社アイテムは ICT・通信分野を中心に事業を展開する企業。本市が運用する枚方市民間提案窓口（旧：公民連携プラットフォーム）を通じて同社から提案されたことをきっかけに連携協定を締結し、実証実験を実施するもの。

<お問い合わせ>

市民生活部 保険年金課

☎ : 072-841-1403 FAX : 072-841-3716 メールアドレス : hokennenkin@city.hirakata.osaka.jp