

2023年6月26日

沖縄県名護市
OTNet株式会社
株式会社 TACT

沖縄県初！名護市で電話自動応答システム 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』を用いた 「税金納付書 再発行依頼」の受電実証実験を 6/26 より開始 ～市民・事業者からの入電に 24 時間対応～

沖縄県名護市（市長：渡具知 武豊、以下、名護市）とOTNet株式会社（本社：沖縄県那覇市、代表取締役社長：山森 誠司、以下、OTNet）および株式会社USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、TACT）は、各種税金に未納がある市民や事業者からの「税金納付書再発行依頼業務」に対して、TACTのAI（人工知能）による自治体向け電話自動応答システム『AI コンシェルジュ® for LGWAN』を用いた実証実験を2023年6月26日（月）より実施することをお知らせします。LGWAN*1 に接続した電話自動応答でのご案内は、沖縄県初*2の取り組みとなります。

*1 地方公共団体を相互に接続する行政専用ネットワーク *2 株式会社TACT 調べ（2023年6月時点）



1. 実証実験の内容

TACTの『AI コンシェルジュ® for LGWAN』を用いて、事前に名護市と調整したシナリオに基づき電話を受け付けます。受電結果はシステムに記録され、分析も可能なため、市における有効な徴収計画の立案に活用いただけます。また、『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の販売代理店であるOTNetが現地対応を行い、名護市とTACT間の円滑な連携を可能にします。

- **対象者**：税金納付書の再発行を希望する市民、事業者など
- **実施期間**：2023年6月26日（月）～
2023年9月30日（土）

※土日・祝日を含む毎日（24時間）実施します。
※実証実験の状況により、終了時期が変動する場合があります。
※メンテナンスなどにより、停止する場合があります。

お電話ありがとうございます。名護市税務課です。
納付書の再発行を承ります。
まずはじめに、納税義務者の方のお名前をお話ください。

ナゴハナコです。

続いて、生年月日をお話してください。

1986年6月26日です。

次に、ご住所をお話してください。

沖縄県名護市港1丁目1-1
ナゴマンション 103です。

納付書の再発行を承りました。
お電話ありがとうございました。



市民、事業者など

受電対応のイメージ



AI コンシェルジュ

2. ガイドスの流れ

- ① 携帯電話または固定電話から「050-3537-0834」へおかけください。
 ※実証実験の段階であり、名護市代表電話（0980-53-1212）とは別の電話番号を設定しています。
 番号のおかけ間違いにご注意ください。
 ※通話料がかかります。
- ② 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』が音声技術を活用して応答します。
- ③ 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』が「お名前」「生年月日」「住所」「電話番号」を伺い、納付書再発行のご依頼を受け付けます。

3. 目的・期待する効果

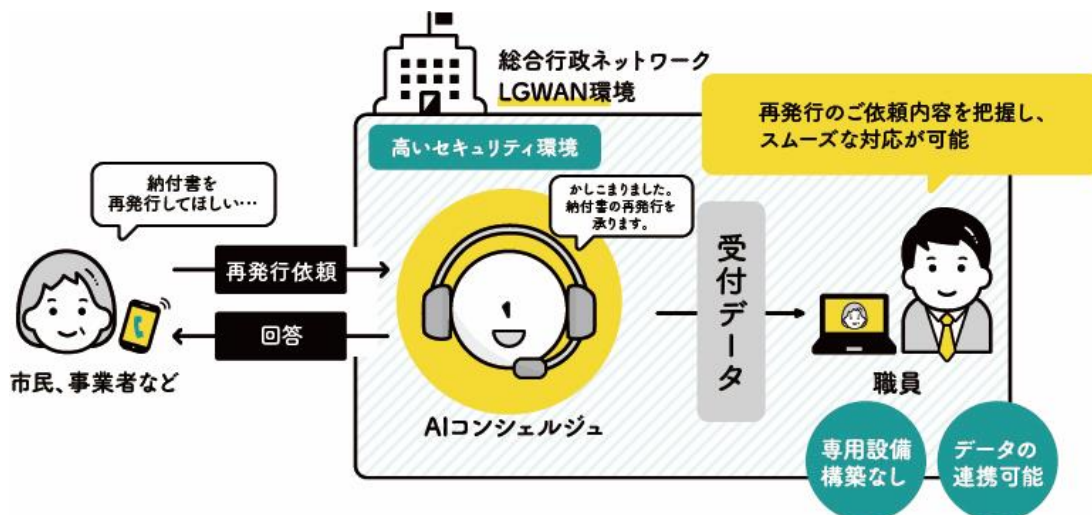
名護市で現在行っている納税案内業務の一部について、受電時間の拡大および受電結果の分析を目的に、『AI コンシェルジュ® for LGWAN』を導入します。

市民の多様化するライフスタイルやニーズに合わせ、今まで日中のお申し込みが難しかった対象者にも、時間外でのご案内を行うことができるようになります。また、本システムを導入することで、「職員の作業工数削減」「受電時間の拡大」「架電結果の分析」を効率的に行うことができるようになり、収納率の向上が見込めます。

4. 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の構成

『AI コンシェルジュ® for LGWAN』は、主に地方公共団体向けに提供されている総合行政ネットワーク（LGWAN）に対応した、AI を活用する電話自動応答システムです。電話時に人の発する言葉を音声認識でテキスト化し、辞書やデータベースと連携して適切な回答を抽出、音声合成によって回答する AI ソリューションです。

AI コンシェルジュ®詳細：<https://service.tactinc.jp/aic>



LGWAN に接続した環境下での『AI コンシェルジュ®』 運営イメージ

■名護市役所について

所在地：〒905-8504 沖縄県名護市港一丁目1番1号

代表者：名護市長 渡具知 武豊

URL：<https://www.city.nago.okinawa.jp>

■OTNet株式会社について

所在地：〒900-0032 沖縄県那覇市松山一丁目2番1号 沖縄セルラービル

代表者：代表取締役社長 山森 誠司

URL：<https://www.otnet.co.jp>

■株式会社 TACT について

本店：〒141-0021 東京都品川区上大崎3丁目1番1号 目黒セントラルスクエア

東京本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前1丁目3番10号 田村駒東京本社ビル5F

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

URL：<https://www.tactinc.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名などは、TACTの商標または登録商標です。

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部：市河

<https://www.tactinc.jp/contact>

OTNet株式会社 ソリューション営業部：営業担当

TEL：098-866-7715

E-MAIL：kokyoeigyo@otnet.co.jp

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部：豊倉、村山

TEL：03-6823-2010

E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp