

来庁や電話はもう不要！マイナンバーカード認証による「私」の問合せに最適な回答をオンラインでGET！

事業概要

■背景

現在、市役所への問合せとして行政相談（個人情報を要する問合せ）が多く存在し、問合せ対応業務に多くの時間を割かれています。一方、市民としても行政相談のため、平日日中帯に来庁する必要があるなど、不便さを感じている点に対し課題があると想定しています。

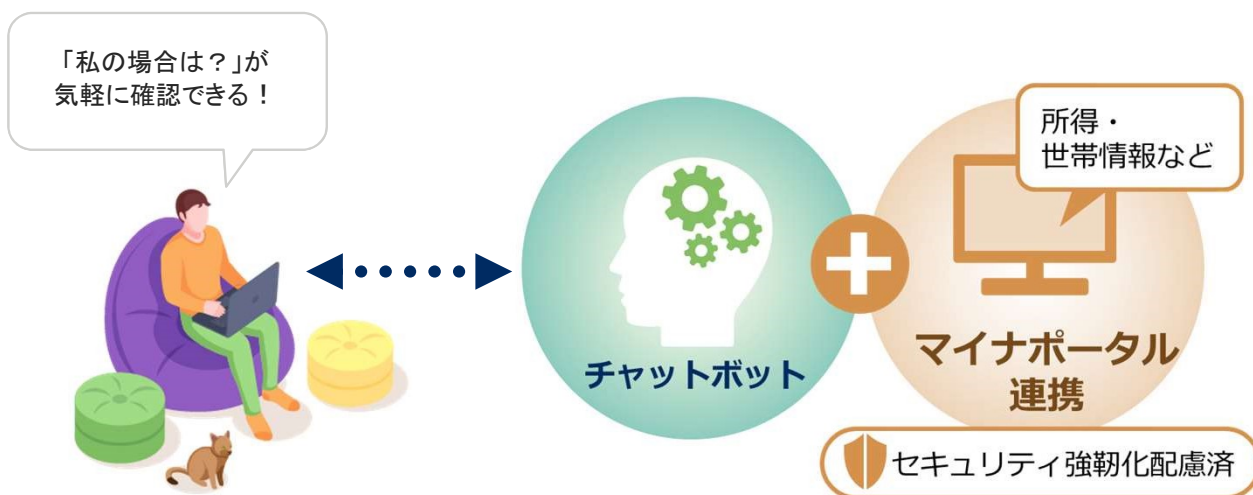
■事業目的

行政相談の自動応答化の検証により市民様の利便性向上および行政相談時間の短縮。

■事業内容

マイナポータル連携チャットボットを活用した自動応答可能な問合せの洗い出し。
また、自動応答活用による職員様の問合せ対応削減時間試算と住民として短縮可能な問合せ時間の測定。

<全体イメージ>



【事業概要】

- ・ マイナポータルを活用した問合せ内容（ユースケース）の検討
- ・ マイナポータル連携チャットボットシステムの操作性確認
- ・ よくある問合せの中で本システムを活用した際に期待削減時間の算出

事業詳細

【解決したい課題】

- ・税に関する窓口問合せ対応時間の短縮

【検証のポイント】

- ・マイナポータルAPIを活用したチャットボット（マイナポータル連携チャットボット）による問合せへの自動応答範囲の拡大に焦点を当て、窓口での問合せ対応で職員負荷軽減の可能性の検証

【体制】

- ・神戸市（つなぐラボ・税制企画課・市民税課） ・ NEC

参加者

- ・神戸市職員様
（つなぐラボ、税制企画課、市民税課など）

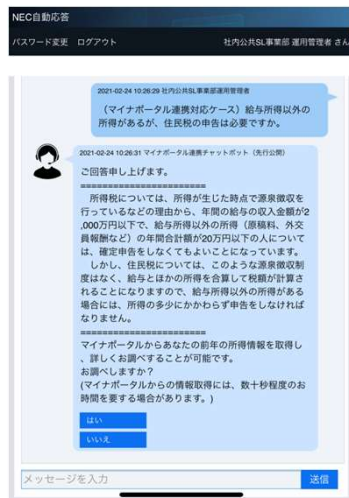
実施期間

令和3年8月20日～令和4年2月28日

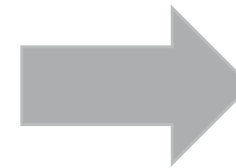
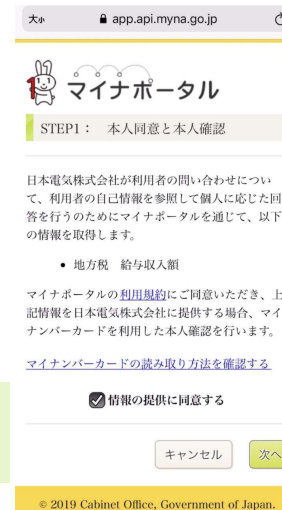
実施場所

- ・神戸市様本庁および新長田庁舎
・インターネット上の弊社指定環境

【マイナポータル連携チャットボット（イメージ）】



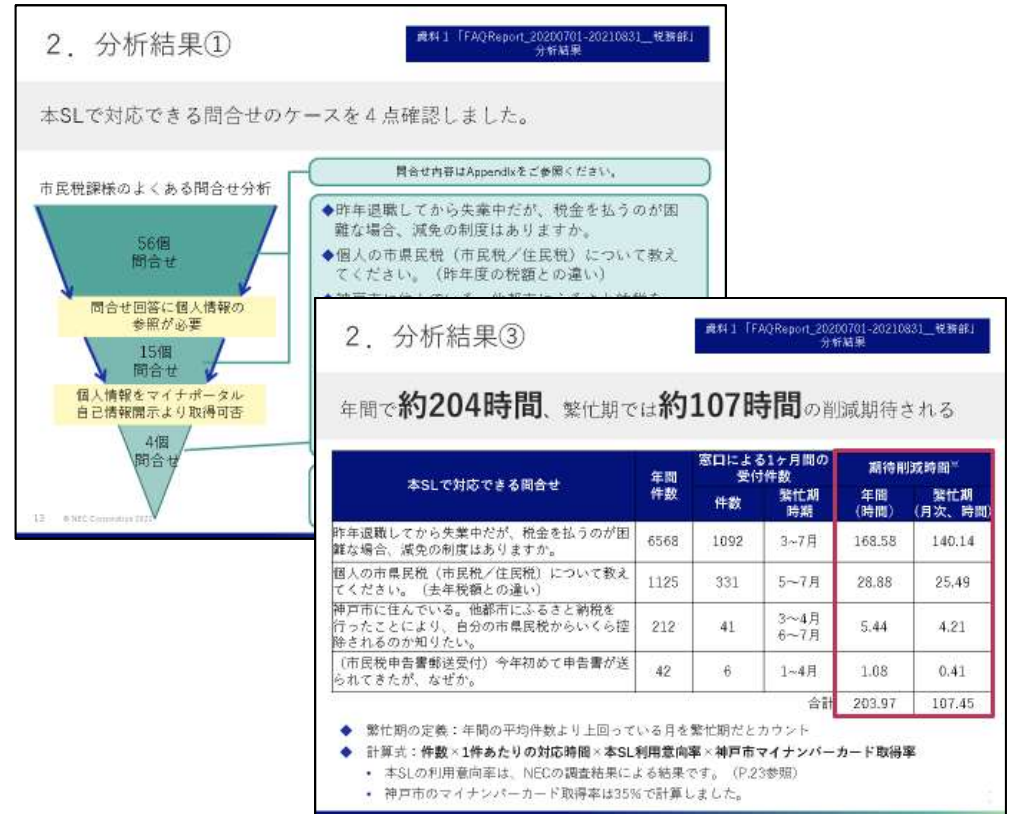
マイナンバーカードとスマートフォンによりマイナポータル連携を実現！



検証結果

- 税関連でよくある問合せの中で本システムにおける活用ケースを4件抽出
 - ①昨年退職し失業中の状況で減免制度はあるか。
 - ②個人の市県民税（市民税／住民税）について（昨年度の税額との違い）
 - ③他都市にふるさと納税を実施したことでの控除額
 - ④今年初めて市民税申告書が送られてきた理由。
- 本システムを活用することで上記問合せへの窓口対応時間を「年間約204時間」の削減が期待できる。

根拠・分析結果



サービス実装に向けた課題

- 本システムを活用いただくことで、市民の皆さまの問合せへの対応時間の短縮に直結し、閉庁時間外でも問合せ対応が可能となるなど、住民サービス向上につながる一定の結果を検証することができた。
- ただし、問合せ内容に関しては多種多様であり、本システムを活用した回答にあたり、問合せの背景等の把握が困難なため、質問者の意図にあった回答ができているかの課題あり。
- 今後サービス実装に向け、汎用性の高いユースケースの分析が必要。