

事業概要【那須町デジタル・フロントヤード改革事業】

自治体名	栃木県那須町	人口	23,697人(R7.1)	事業費	27,980千円
事業概要	・那須町は観光や移住に強みを持ち、別荘所有者等、多くの関係人口が存在する一方で、町役場等での各種手続きは依然として紙媒体の申請書記入が必要であり、支払い方法も現金に限定されているため、町民や来訪者にとって時間や移動の負担が生じている。電子申請や書かない窓口、AI電話対応サービスを導入し、またキャッシュレス決済に対応することで、町内外を問わず利便性の高い行政サービスの提供を目指す。				
具体サービス	【ペーパーレス受付サービス】 - ペーパーレス運用を可能にする受付システム。直接来庁する際だけでなく、自宅や役場内で住民自ら申請書作成（事前申請書作成）が可能 【窓口キャッシュレス・セミセルフレジサービス】 - 証明書交付に係る手数料等の支払いをキャッシュレス決済化。クレジットカード・デビットカード・電子マネー・二次元コードなどに対応 - 利用者自身が、決済端末にカードや二次元コードを読み取らせることで決済が完了 - 現金支払いにも対応できるセミセルフレジを設置 【AI電話対応サービス】 - 住民等からの電話対応をAIアシスタントが実施。自動対応（解決するところまでAIが対応）、一時対応（メッセージをAIが預かる）、取次対応（担当課に電話転送）等を24時間提供可能 【ペーパーレス受付】  自宅や役場内で住民自ら申請書作成 窓口でペーパーレスな申請受付 直接来庁にも対応 【AI電話対応】  【窓口キャッシュレス・セミセルフレジ】 				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 - ペーパーレス受付サービス利用率 - 窓口キャッシュレス・セミセルフレジ利用率 - AIアシスタント自動対応率 【アウトカム指標（成果指標）】 - ペーパーレス受付サービス利用者の満足度 - 窓口キャッシュレス・セミセルフレジ利用者の満足度 - AI電話対応サービスの満足度				

① ペーパーレス受付サービス

ゆびナビぷらす（LGWAN-ASP版）の様々な機能のうち、那須町デジタル・フロントヤード改革事業で掲げられている「ペーパーレスな申請受付」、「事前申請書作成」、「電子申請」の3つの運用パターンを導入します。

1

庁内申請の デジタル化

完全庁内



- ご高齢の方や障害のある方にも寄り添った対応が可能

2

事前申請による 一部デジタル化

自宅や出先 + 庁内



- 住民の負担軽減、窓口混雑緩和を実現
- 職員様の事務効率化を実現

3

電子申請による 完全デジタル化

自宅や出先

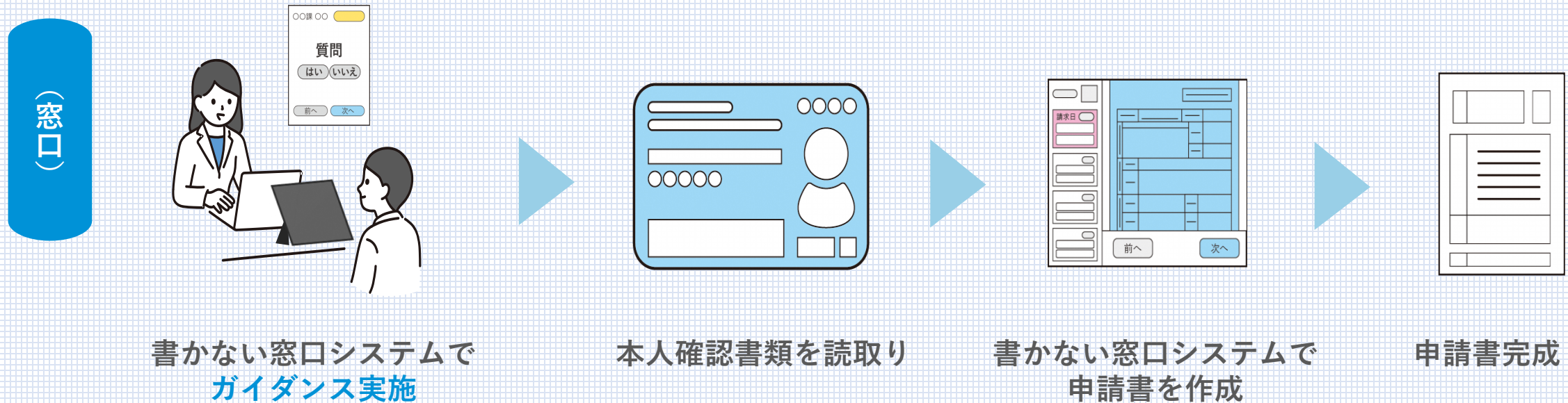


- 住民は来庁不要、職員様は窓口対応不要

① ペーパーレス受付サービス

窓口申請支援機能 申請情報の作成・入力

「書かない窓口システム」導入後の運用イメージ



「書かない窓口システム」では転出証明書の二次元コードやマイナンバーカード等のデータを読取り後、申請書への自動入力機能により、住民の方の皆様には手続き時間の大幅な削減や利便性の向上、職員の皆様には窓口対応時間の短縮や業務効率化が実現できます。

② キャッシュレス・セミセルフレジ

【ご利用シーン】 キャッシュレスレジ・セミセルフレジ 「NECモバイルPOS」

これまでの現金に加え、新たにキャッシュレス決済を導入し、住民サービスの利便性向上、衛生面での利点、窓口の待ち時間短縮などの効果をもたらします。

◆セミセルフPOS

利用者とのコミュニケーションは維持しつつ、事務員の負担軽減、レジの打ち間違い防止、違算防止を実現

【住民生活課・税務課など】

○住民関係証明手数料

住民票、印鑑登録証明書、戸籍謄本・抄本、除籍謄本など

○税関係証明手数料

所得証明書、課税証明書、固定資産評価証明書など



※マネーブランドは順次追加予定



クレジットカード	VISA、Mastercard、American Express、JCB、Diners Club など
電子マネー	nanaco、WAON、楽天Edy、交通系(Suica等)、QUICPay など
QRコード決済	PayPay、au Pay、楽天Pay、d払い など

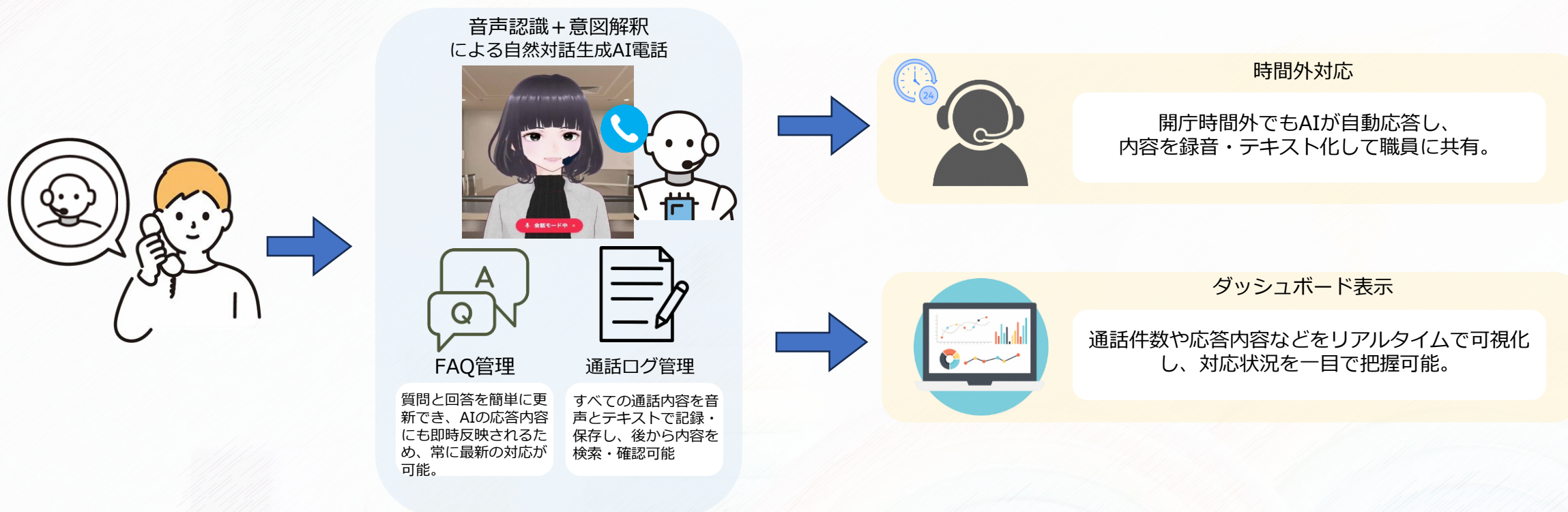


③ AI電話対応サービス

システム概要と主な機能

本システムは、住民の音声問い合わせをAIが正確に聞き取り意図を理解し、最適な回答を自動案内する開庁時間外も対応可能な対話型電話応答システムです。通話履歴はすべて記録・可視化され、FAQ更新や問い合わせ傾向分析など、業務改善に活用できます。

住民の声をAIが聞き取り、意図を理解して自動応答する、24時間対応可能な対話電話システム



③ AI電話対応サービス

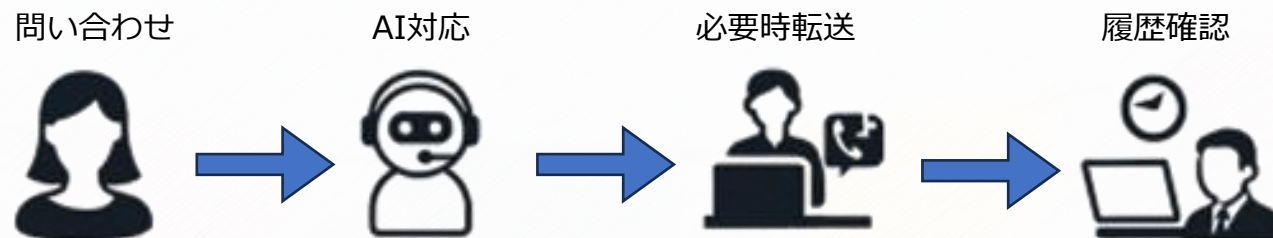
運用イメージ

住民からの問い合わせに対して、AIが自動で応答し、内容や状況に応じて適切な担当窓口へ転送します。**通話履歴はすべて記録され、職員はこれを確認しながらFAQの内容を定期的に更新**することで、那須町の実情や変化に対応した継続的なシステム改善を行います。これにより、より効果的かつ効率的な運用が可能となり、住民サービスの質向上にもつながります。

住民運用イメージ

問い合わせ⇒AI応答⇒必要時転送⇒履歴確認

☑定期的なデータ更新・精度改善



那須町職員による利用イメージ

昼：AI応答から転送される⇒対応

夜：AI対応の録音⇒蓄積⇒履歴を分析

☑履歴を分析しFAQの改善

