

## 那須町デジタル・フロントヤード改革事業③

# AI 電話対応サービス

**NEW PROJECT** 電話 1 本で、必要な情報をすぐに確認できる便利で安心なサービスです！



製品・サービス名称：MARIA AI 電話  
(商標登録出願中)

皆さまからのご質問に、より分かりやすくお答えできるよう、AI が一次対応を行い、住民票の取得方法や税金、ゴミの出し方、開庁時間などのよくあるご質問に、24 時間いつでも対応します。

夜間や休日など、役場の窓口が開いていない時間帯でも内容を確認できます。役場へ行く前の事前確認や、忙しい時のちょっとした疑問解決に、ぜひご利用ください。

### POINT① AI 電話対応サービスの特徴



#### 24時間365日問い合わせに対応

住民票の取得方法や税金、ゴミの出し方、開庁時間など、よくあるお問合せにAI が24時間365日対応します。夜間休日でも必要な情報をすぐに確認できます。



#### どなたにでも安心して 利用できます

高齢者や子育て世代、外国人観光客など、誰でも安心して問い合わせができる「町のデジタル案内窓口」を目指しています。



#### 最新情報に自動アップデート

AIが町の最新情報や制度改正を自動で学習し、常に新しい情報で回答します。税制変更・手続きの変更など、“古い情報だった”という心配なく安心してご利用いただけます。

### POINT② AI 電話対応サービスの使い方

上記番号にお掛け頂くと、AI がすべて対応します。AI が対応できない場合の内容でも、開庁時間帯においては、通話内容をもとに、適切な部署へ自動で転送されます。電話一本で、必要な情報をすぐに確認できる、便利で安心なサービスです。AI 専用電話番号は、準備ができましたら町ホームページ、広報紙に掲載します。



①住民からの電話発信  
・ AI 専用電話番号



②AI による自動回答  
・ AI がご質問内容に回答  
・ 必要に応じて担当職員へ自動転送  
(通話内容により適切な部署へ転送)



③担当部署による回答  
(必要な場合)  
・ 担当職員により直接回答

#### 【注意点】

- ・ 問い合わせ内容によっては、総務課から担当部署へおつなぎします。
- ・ 業務時間外の場合は、後日、担当部署からお電話させていただく場合がありますのでご了承ください。
- ・ スピーカーでの通話や、周囲の雑音が多い環境では会話の内容を認識できない場合があります。

■問合せ 企画政策課デジタル推進係 ☎72-6935