



国民健康保険の電話の問い合わせの一部を AI が答えます

- 官民連携 AI ボイスボットサービス「こえしるべ」を使った実証実験 -

生駒市は、令和 7 年 9 月に生駒市協創対話窓口を通じて提案があった株式会社アイテムと連携し、AI ボイスボットサービスの実証実験を行います。実証実験の期間は、8 月以降に使用する国民健康保険の資格確認書や資格情報のお知らせを送付する令和 8 年 7 月から 3 か月間。当該期間は市民から電話の問い合わせが増えることから、基本的な回答を AI に委託することで、電話問い合わせ対応業務の効率化や住民サービスの利便性向上を図ることを目的とし、実運用に向けた有効性および課題を検証します。

■ 検証期間

令和 8 年 7 月 1 日(水)~9 月 30 日(水) (3 か月間)

■ AI ボイスボットサービス「こえしるべ」による対応

◇電話番号 (専用ダイヤル)

・050-1793-1504 (月曜~金曜日、9:00~16:30)

◇対応内容

・資格確認書等の送付に関する対応、手続き案内、受付時間の案内など (必要に応じて職員が既存窓口へ転送)

■ 株式会社アイテム

平成元年の設立以来、総合通信商社として、情報通信事業を中心に法人・個人向けに、時代の変化と共に最適な商品・サービスを提供。現在では、持続可能な未来へと繋ぐための環境事業、未来社会を支える為のドローンビジネス、自治体様向け AI ボイスボットサービス「こえしるべ」なども展開しています。「お客様のサポーターとして選ばれる企業であり続ける」という考えの元、何をすべきかを常に考え、必要なことに挑戦し続ける企業です。

■ (参考)協創対話窓口

生駒市では令和 2 年度から公民連携による行政課題・地域課題の解決を目指し、さまざまな事業者からの提案を受け付け、庁内各課とのコーディネートを行う「協創対話窓口」を開設しています。アイデアを出し合い、強みを掛け合わせることで、地域課題の解決や新たな価値を協創によって実現することを目指します。

この件に関する報道関係からのお問合せ

奈良県生駒市国保医療課 (課長 小林) ☎0743-74-1111(内線 7450)