

令和8年1月22日

電話AIサービスの実証実験を行います

～いつでも・分かりやすく案内できる電話環境を整えます～

大日本印刷株式会社（東京都）と連携し、住民サービス向上と職員の業務負担削減を目的として電話AI（対話型・音声会話）の実証実験を実施します。

記

1. 実施期間 1月28日（水）午前8時30分～2月25日（水）午後5時15分
※土日・祝日含む。24時間対応。

2. 内容

AIがホームページの内容やFAQを事前に学習し、市民課への問合せを職員の代わりに応答します。AIが回答できないものについては市民課の電話番号を案内し、従来通り職員が対応します。

※職員の対応時間は平日8時30分～17時15分までとなります。

・下記の（1）～（3）に関する内容について対応が可能です

- (1) 証明書発行の方法についての問い合わせ
住民票・印鑑証明書・戸籍の発行に関するご案内
- (2) 戸籍の届け出方法に関する問い合わせ
出生・婚姻・離婚・死亡などの戸籍届出に関するご案内
- (3) 住所の届け出方法に関する問い合わせ
転入・転出・転居などの住所異動届についてのご案内

3. 利用方法

・AI専用回線「**050-1722-4616**」※へ電話をかけてください。

・事前に通知なくメンテナンスを実施する場合がございます。

※1月28日（水）以前に電話をかけることはお控えください。

4. その他

・本システムは一般的なご案内を目的としており、個別具体的な判断を要する事案については対応できません。

担当：市民課 総合窓口係
課長 大槻 課長補佐 佐藤
電話 024-525-3732（直通）



電話AIサービスの実証実験を行います

～いつでも・分かりやすく案内できる電話環境を整えます～

記者会見資料

寒湧満彩
福島市

概要

市民の方から市民課への電話での問い合わせについて、いつでも・分かりやすく案内できる環境を整えるため、AIによる音声案内の実証実験を**大日本印刷株式会社**と連携して行います。

AI専用回線 **「050-1722-4616」**

実施期間

1月28日（水）から2月25日（水）

※土日・祝日を含みます

ポイント

- 24時間、AIが電話で案内（夜間・土日祝も対応）
- 住民票、戸籍などの各種証明書、住所異動など市民課が所管する一部の手続きをご案内

※内容に応じて職員対応窓口をご案内

市民の皆さんにとって、使いやすい電話案内のあり方を確認し、今後の市民サービス向上につなげます。



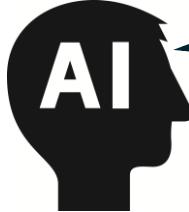


電話AIサービス利用イメージ①

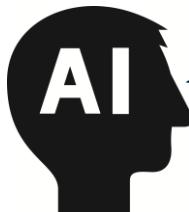
(例)印鑑登録証明書の発行について



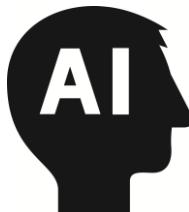
お電話ありがとうございます。福島市役所AIオペレーターです。
この通話は品質向上のために録音させて頂きます。ご用件は何でしょうか。



印鑑登録証明書の発行ですね、証明書の取得方法について、窓口、郵送、コンビニ
交付のいずれをご希望でしょうか？



コンビニ交付ですね、はい、コンビニで印鑑登録証明書が取得できます。
マイナンバーカードと4桁の暗証番号が必要です。
手数料は1通200円で、毎日朝6時半から夜11時まで利用可能です。



ご理解いただきありがとうございます。
何かご不明な点がございましたらお気軽にお尋ねください。

印鑑登録証明書の発行はどこでできますか？

コンビニで発行したいです。

わかりました、ありがとうございます。





電話AIサービス利用イメージ②

