


令和8年1月6日

令和7年度みなと新技術チャレンジ提案制度 生成 AI による電話応対 DX 実証実験 を行います！

「みなと新技術チャレンジ提案制度」は、区の抱える行政課題に事業者等が提案する新技術をマッチングさせ、課題解決に向けた実証実験を行う取組です。今回は、区民課への電話の問合せに「AI オペレーター」が対応する実証実験を行います。

実証実験の内容と実施期間	【内容】 ①区民からの電話問合せに対する AI オペレーターの適切な回答の可否 ②AI オペレーターで回答不可の場合、適切な部署への電話転送の可否 【問合せの対象】 ・住民票の写しや戸籍証明などの証明交付 ・マイナンバーカードの交付 ・児童手当に関する問合せなどの区民課の業務（生活福祉系の業務を除く） 【実施期間】 令和8年1月13日（火曜）～2月28日（土曜） ※本実証実験に関する区ホームページ ▶ https://www.city.minato.tokyo.jp/shingijyutsutan/r7challengejissho1.html 
AI オペレーター電話番号	0120-712-321（フリーダイヤル） ※実証実験の実施期間のみつながります。※通話料は発生しません。
実施事業者	株式会社グラファー

実証実験のイメージ

例）住民票の取得に関する電話問い合わせ



- ・区民の発話内容を AI が認識し、事前登録されたナレッジベースに基づいて回答します。
- ・夜間・休日を含む 24 時間いつでも利用可能です。
- ・AI が回答困難と判断した場合は、区役所開庁時間（平日午前 8 時 30 分から午後 5 時）に限り、職員へ転送します。

※みなと新技術チャレンジ提案制度については区ホームページをご覧ください。▶
<https://www.city.minato.tokyo.jp/shingijyutsutan/r7challenge.html>

