

「つながりにくい」住民窓口の課題を解消 AIオペレーターを活用した住民対応の運用を検証 板橋区マイナンバーコールセンターにおける試行実施を開始

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下 当社）は、当社が受託している東京都板橋区のマイナンバーコールセンターにおいて、AIオペレーターを活用した試行実施（PoC、以下本試行実施）を開始しました。本試行実施は、当社の新ビジョン「Total CX² Design Company」のもと、自治体における住民体験価値の向上と行政業務の変革を実現する取り組みです。

本試行実施を通じ、区民サービスの向上と職員負荷軽減を両立する新たな電話対応モデルの確立を目指します。

試行実施の背景・課題

少子高齢化による人口減少を背景に、全国の自治体では職員の確保が年々困難になっており、電話対応や窓口業務といった住民対応業務について、安定的な運用の維持が課題となっています。総務省が推進する「自治体DX推進計画」や「自治体フロントヤード改革」においても、デジタル技術を活用した業務効率化と住民サービスの維持・向上は、全国共通の優先課題として位置づけられています。自治体コールセンターにおいても、繁忙時間帯の「つながりにくさ」や時間外対応の限界など構造的な課題が顕在化しており、こうした状況を背景に、職員の業務負荷の軽減と住民対応におけるサービス品質の維持・向上が求められています。

これらの課題解決への寄与を目指し、当社は自治体コールセンターにおけるAIオペレーターを活用した住民対応の運用に関する試行実施を行います。

試行実施の概要

本試行実施では、板橋区マイナンバーコールセンターを対象に、AIオペレーターと有人オペレーターを組み合わせたハイブリッド運用モデルを構築し、定型的な問合せへのAI対応の有効性や、運用上の課題について検証します。

- 実施期間：2026年5月26日（火）～ 2026年6月26日（金）
- 対象：板橋区マイナンバーコールセンター
- 運用形態：AIオペレーターと有人オペレーターによるハイブリッド運用

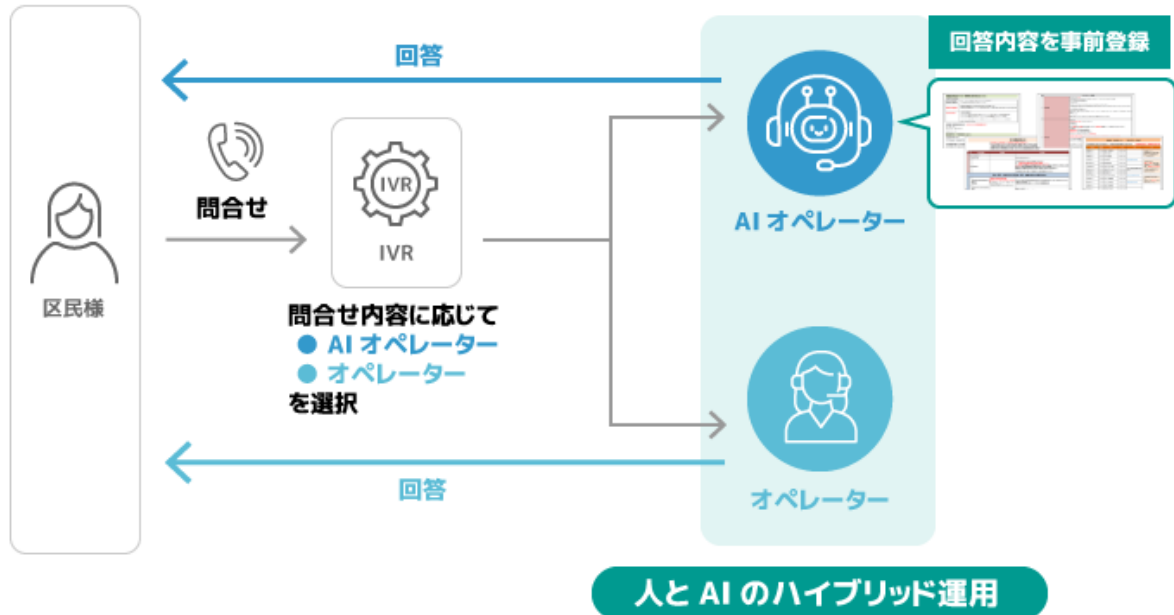
<AIオペレーターの主な対応内容>

本試行実施においてAIオペレーターは、住民から寄せられる頻度の高い一般的な問合せに対し、事前に登録したQ&Aをもとに文脈を踏まえた自然な音声で回答します。主な対応内容は以下のとおりです。

- マイナンバーカードの申請・更新方法
- 電子証明書の更新・ロック解除・再設定
- マイナンバーカードの特急発行に関する案内
- 顔認証マイナンバーカードの説明・利用方法
- マイナ保険証の利用方法・医療機関での使い方
- 転出・転居時のマイナンバーカードに関する手続き案内
- 窓口の開庁時間・所在地・最寄り駅などの基本情報

受取予約・予約変更・キャンセル、申請中のカードの進捗確認、代理人対応など、個別性の高い対応が必要な問合せについては有人才オペレーターへ適切に転送します。

<本試行実施における AI オペレーター対応イメージ>



<検証のポイント>

- 繁忙時間帯における応答率の改善効果
- 職員の業務負荷の変化
- AIと有人才対応を組み合わせたハイブリッド運用モデルの実効性および課題
- 閉庁時間帯を含む対応時間拡大の実現可能性

<検証する導入効果>

- **住民：**
 - ・よくある問合せについて、電話で速やかに回答を得られることによる利便性向上
 - ・問合せが集中する時間帯におけるつながりやすさの改善
- **自治体：**
 - ・定型的な問合せをAIオペレーターが担い、個別性の高い対応を有人才オペレーターが対応することによる自治体コールセンターのサービス品質の向上

<活用するAIオペレーターについて>

本試行実施では、株式会社グラファーが提供する「Graffer AIオペレーター」を活用します。「Graffer AIオペレーター」は、AIエージェントの高度な会話能力を活用した電話応答サービスです。市民の発話内容をAIが認識し、事前登録されたナレッジベースに基づいて応答する音声対話型の仕組みを備えており、従来のシナリオ固定型IVR（音声自動応答）とは異なる運用が可能です。本試行実施では、こうした仕組みを活用し、定型的な問合せへのAI対応の有効性や運用上の課題について検証します。

【株式会社グラファーについて】

株式会社グラファーは、行政機関における業務のデジタル変革を手掛けるスタートアップ企業です。市民と行政職員の利便性を追求したデジタル行政プラットフォームを展開しており、全国250以上の自治体への導入実績があります。

試行実施における当社の役割

本試行実施ではAIオペレーターの運用設計から実施期間中の精度調整・改善までを当社が一体的に担います。また、本人確認の要否や代理人対応の判断など、自治体窓口業務特有の業務要件を踏まえ、AIが対応可能な領域と人が対応すべき領域を明確に切り分けた運用設計を行います。

こうした設計のもとで試行実施を行うことで、実運用を見据えた課題や改善点を整理・検証し、BPO事業者として運用・改善まで含めた実装ノウハウの蓄積を目指します。

今後の展望

本試行実施を通じて得られる知見のもとに、AIと有人対応を組み合わせた住民対応において、対応領域の拡大や運用モデルの高度化を検討するとともに、板橋区コールセンターでのサービス品質向上はもちろんのこと、他の自治体や公共サービス分野における活用可能性も視野に入れ、取り組みを進めてまいります。

当社は今後も、長年のBPO運営で培ったオペレーションノウハウとAI技術を掛け合わせ、人口減少時代における持続可能な公共サービスの実現に貢献してまいります。

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、人とデジタル融合による価値創造を核に、企業のお客様対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT 領域まで、企業活動を包括的に支える BPO サービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に 7 か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じて AI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化と CX 向上につながる新たな価値創出に貢献しています。企業とお客様のつながりすべてをデザインする「Total CX² Design Company」として、顧客体験価値（Customer Experience）の向上と企業変革（Corporate Transformation）という二つの CX を統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。

パーパスである「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立 : 1996 年 5 月（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者 : 代表取締役社長 那谷 雅敏

資本金 : 1 億円

事業内容 : ①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス

④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤IT アウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス

⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

©商標

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。