

2023年5月15日

報道関係各位

東京都羽村市
株式会社 TACT

東京都羽村市で AI コール「納税案内電話（国民健康保険税など）」を 『AI コンシェルジュ® for LGWAN』を用いて 5/15 より開始 ～未納がある納税者へ納税予定日聞き取りや SMS 送信が可能～

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、TACT）と東京都羽村市（市長：橋本 弘山、以下、羽村市）は、TACT の自治体向け電話自動案内システム『AI コンシェルジュ® for LGWAN※』を用いて、国民健康保険税などに未納がある納税者に対して AI（人工知能）による納税を促す案内電話を 2023 年 5 月 15 日（月）より実施することをお知らせします。 ※ LGWAN…地方公共団体を相互に接続する行政専用ネットワーク

羽村市

TACT
USEN-NEXT GROUP U

【業務内容】

『AI コンシェルジュ® for LGWAN』から、事前に羽村市と調整したシナリオに基づき架電を行います。架電結果は、システムに記録され、分析することで、市が有効な架電案内計画を立てることが可能になります。また、音声認識の技術を用いて、生年月日のヒアリングによる「本人確認・納付予定日の聞き取り」も実施します。対象者への確実な案内と、より詳細な情報の収集が可能です。架電後には対象者への SMS（ショートメッセージ）の送付も予定しており、幅広く効果的な納税案内が期待されます。

- 対象者：国民健康保険税などに未納がある納税者
- 架電の電話番号：050-1702-4403

「納税案内の架電」イメージ



【目的・期待する効果】

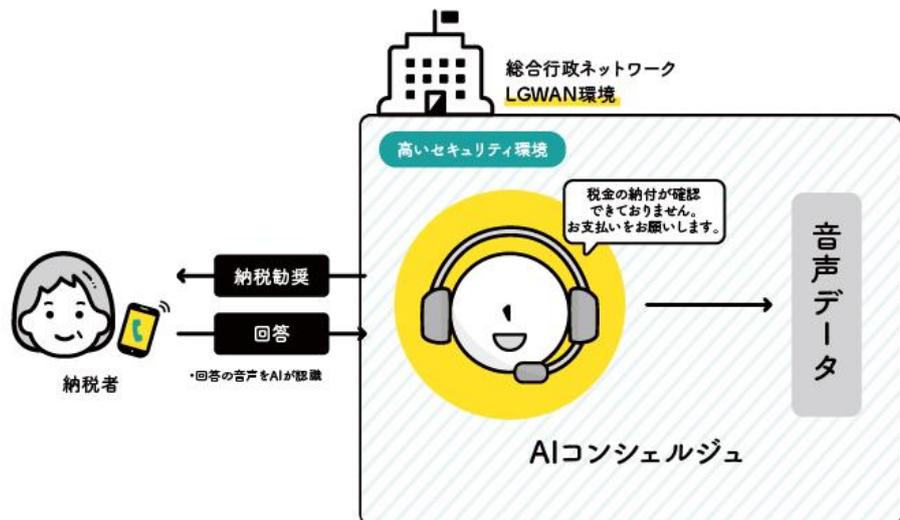
現在、羽村市で行っている納税案内の電話催告業務の一部について、架電数・架電時間の拡大、職員のコア業務時間の確保と架電結果の分析を行うことを目的に、AIを使った電話自動案内システム『AI コンシェルジュ® for LGWAN』を導入します。市民の多様化するライフスタイルやニーズに合わせ、今まで日中のご案内が難しかった対象者にも丁寧な納税案内を行うことができるようになります。

本サービスを導入することで、音声認識の技術を用いた「本人確認・納付予定日の聞き取り」や、電話が繋がらなかった対象者への「SMS 送信」などを通して、架電数・架電時間の拡大、職員のコア業務時間の確保、架電結果の分析の効率化により、徴収率の向上が見込めます。

【TACT の『AI コンシェルジュ® for LGWAN』について】

『AI コンシェルジュ® for LGWAN』は、主に地方公共団体向けに提供されている総合行政ネットワーク（LGWAN）に対応した、AI を活用する電話自動案内システムです。電話時に人の発する言葉を音声認識でテキスト化し、辞書やデータベースと連携して適切な回答を抽出し、音声合成で回答する AI ソリューションです。

LGWAN に接続した環境下での
『AI コンシェルジュ®』 運営イメージ



詳しくはサービスサイトをご参照ください。 <https://www.tactinc.jp/service/ai>

羽村市公式サイト： <https://www.city.hamura.tokyo.jp/>

■株式会社 TACT について

会社名：株式会社 TACT

本店：〒141-0021 東京都品川区上大崎 3 丁目 1 番 1 号
目黒セントラルスクエア

東京本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前
1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

設立：2010 年 12 月 10 日

資本金：3,000 万円（資本準備金を含む）

事業内容：AI コンシェルジュ事業、RPA コンサルティング事業、
コールセンター受託運営事業

URL： <https://www.tactinc.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名および製品名などは、
当社の商標または登録商標です。

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部：大木
<https://www.tactinc.jp/contact>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部：豊倉
TEL：03-6823-2010
E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp

【催告業務にかかる本事業についてのお問い合わせ先】

羽村市 市民部納税課 機動整理グループ：横山・倉内
TEL：042-555-1111 内線 167～169
E-MAIL：s202100@city.hamura.tokyo.jp