

報道関係各位

株式会社 TACT

## 北九州市へ電話自動応答システム『AI コンシェルジュ®』を提供 7/5 より「マイナポイント支援窓口」電話予約サービスの実証実験スタート ～AI を活用し自治体業務の DX 化に貢献、利便性向上へ～

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、当社）は、福岡県北九州市（市長：武内 和久）の「マイナポイント支援窓口」において、AI（人工知能）を活用した電話での窓口予約サービス（以下、本サービス）の実証実験を2023年7月5日（水）より開始することをお知らせします。

本サービスは、自治体窓口業務の DX 化を手掛けるデンマーク企業の日本法人であるフロントデスクジャパン株式会社（本店：東京都渋谷区、代表取締役社長：ニコラス ラーセン）が提供する窓口予約・管理に関するクラウドサービス『FrontDesk』と、当社の AI を活用した電話自動応答システム『AI コンシェルジュ®』が連携したサービスです。



### 【導入の背景と期待する効果】

北九州市小倉北区役所「マイナポイント支援窓口」では、「待たない」区役所を目指して2023年6月6日（火）から窓口予約システムを導入し、窓口業務の DX 化にむけた実証実験を実施しています。現在も WEB からの予約は可能ですが、パソコンやスマートフォンなどでの予約が困難な方は、来庁して予約を取る必要がありました。

今回、当社の『AI コンシェルジュ®』を提供することで、多くの方に予約を前提とした来庁を促すことができ、窓口の混雑緩和や待ち時間の短縮が期待できます。また、予約を受け付ける職員の業務負担軽減などの効果も見込め、自治体が抱える課題の解決にもつながります。予約の手段を増やすことで、より多くの方へ平等な窓口予約サービスを提供します。

### 【実証実験の概要】

- 対象者：北九州市小倉北区役所にてマイナポイント支援窓口予約の利用者
- 実施期間：2023年7月5日（水）～2023年9月29日（金）
- 対応時間：24 時間受付可能
- 来庁予約専用ダイヤル：050-1807-4109

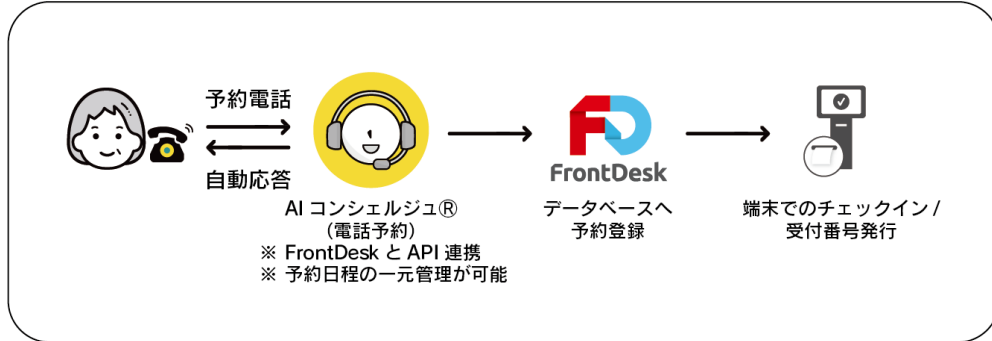
※土日・祝日を含む毎日（24 時間）実施します。

※実証実験の状況により、終了時期が変動する場合があります。

※メンテナンスなどにより、停止する場合があります。

## 【『FrontDesk』とのサービス連携について】

本サービスは、24 時間いつでも電話での予約を受け付けることが可能です。『AI コンシェルジュ®』が自動応答で予約可能な最短の日程を提案し、それに了承いただける場合、電話番号のヒアリングを経て予約完了となります。提案した日時に調整が難しい場合には、ご希望の日時を伺い、再度調整を行います。その後、『AI コンシェルジュ®』で受け付けた内容を『FrontDesk』の予約システムに登録します。



『AI コンシェルジュ®』での来庁予約の連携イメージ

## 【『AI コンシェルジュ®』について】

『AI コンシェルジュ®』は、AI を活用した電話自動応答システムです。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、音声合成によって回答する AI ソリューションです。受電・架電どちらも対応可能なため、様々な電話業務を自動化することが可能です。

また当社は、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 コンシェルジュ® for LGWAN』も提供しているため、市民情報を扱った電話業務の対応も可能です。

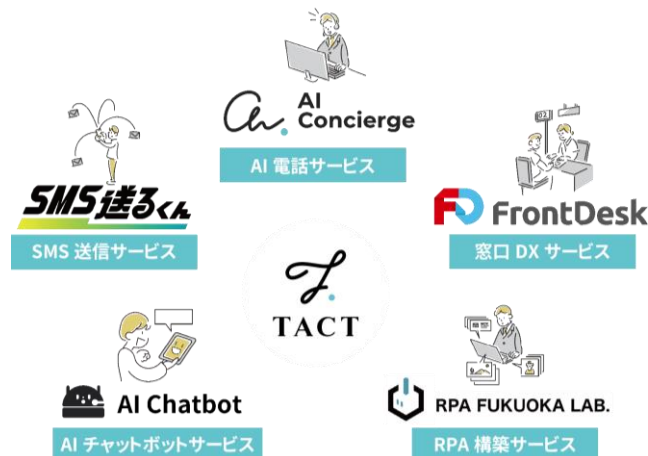
AI コンシェルジュ® : <https://www.tactinc.jp/service/ai>



『AI コンシェルジュ®』サービスイメージ

## 【当社の取り組みについて】

電話自動応答サービスをはじめ、SMS 送信サービスや窓口 DX サービスなどを通して、市民とのコミュニケーションが発生する職員業務の自動化・効率化や市民サービスの向上に貢献してまいります。



サービス一覧イメージ

#### ■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  
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。

#### ■フロントデスクジャパン株式会社

本店：〒150-0033 東京都渋谷区猿樂町 29 番 6 号  
代表者：代表取締役社長 ニコラス ラーセン  
URL：<https://frontdesksuite.com/ja>

#### ■福岡県北九州市

所在地：福岡県北九州市小倉北区城内 1 番 1 号  
代表者：北九州市長 武内 和久  
URL：<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/>

#### 【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：大橋  
<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、村山  
TEL：03-6823-2010 E-MAIL：[unhdpr@usen-next.jp](mailto:unhdpr@usen-next.jp)