

行政情報の取得をより簡単・便利に！
電話とWEBの最適な組み合わせ！

自動音声応答（IVR）電話サービスの実証実験の実施 ～公民連携によるスマート区役所の推進～

京都市では、新たな社会“Society5.0”を見据えたスマートな区役所の実現に向け、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を念頭にデジタルデバインド（※1）に配慮しつつ区役所業務のデジタル化に向けた取組を進めています。

この度、公民連携プラットフォーム「KYOTO CITY OPEN LABO」（※2）における、行政情報取得の利便性向上に関する提案募集に対して、株式会社グラファーから自動音声応答（IVR）電話サービス「Graffer Call」の提案があったため、これを採択し、実証実験を行うこととなりましたのでお知らせします。

本取組においては、自動音声案内とショートメッセージ（以下「SMS」という。）でのWEB情報発信の組合せにより、簡単な操作で正確かつ豊富な情報を取得できるだけでなく、24時間365日、休日・夜間もお問い合わせ可能な仕組みの構築を目指します。

※1 インターネット等の情報通信技術（ICT）を利用できる方と利用できない方との情報格差

※2 京都市が抱える様々な行政課題その他の課題に対し、民間企業等から課題の解決に資する技術やノウハウ、アイデアなどを募集したうえで、京都市と民間企業等が一緒になって実証実験や具体的実践等により課題解決に取り組む仕組み

1 開始日

令和6年11月1日（金）

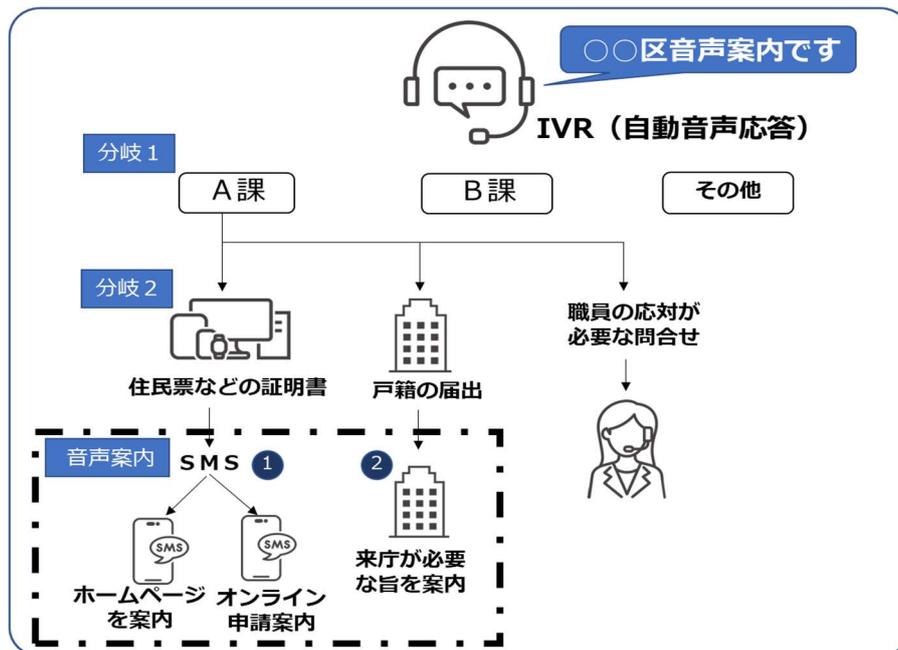
2 特徴

- ・ 24時間365日、休日や夜間もお問い合わせ可能に
- ・ 音声ガイダンスに従い電話機を操作するだけで、必要な情報や適切なお問い合わせ先を御案内
- ・ 職員による電話対応は継続
- ・ 自動音声応答（IVR）サービスでは1番号につき、同時に約100回線の入電に対応可能（※1）
- ・ スマートフォンの場合はSMSでホームページのリンクを受信することができ、制度の説明やよくある質問等、分かりやすく豊富な情報を入手可能（※2）

※1 転送先の電話は「通話中」の可能性あり。

※2 リンクの受信にはSMSの利用を契約している必要あり。「非通知設定」の方は受信できない。

【実施イメージ】



3 導入対象

お問い合わせ内容	自動音声の電話番号	
お住まいの区での手続、制度や その他一般的なお問い合わせ	左京区役所 (代表)	050-1722-5561
	右京区役所 (代表)	050-1722-7559
	伏見区役所 (代表)	050-1722-5740
マイナ保険証に関するお問い合 わせ※	上京区役所 保険年金課	050-1721-8733
	左京区役所 保険年金課	050-1721-4750
	南区役所 保険年金課	050-1721-8714
	西京区役所 保険年金課	050-1721-8572
	伏見区役所 醍醐支所 保険年金課	050-1720-0871
住民票や戸籍などの証明書をコ ンビニで取得したい場合等のお 問い合わせ	文化市民局地域自治推進室 市民窓口企画担当	050-1722-5417

※ 11月から本市国民健康保険の加入者宛に順次発送する「保険証廃止後のマイナ保険証の取扱い」に関するお知らせのお問い合わせ窓口となります (実施期間：12月31日まで)。