

<報道発表資料>

令和7年12月10日
京都市文化市民局地域自治推進室
(京都市マイナンバーカードセンター)

京都市マイナンバーカードセンター

AIチャットボットの実証実験及び自動音声応答サービスの導入

京都市マイナンバーカードセンターでは、市民の皆様からの問合せに円滑に対応するために、AIチャットボットの実証実験及び自動音声応答電話サービス（以下「電話サービス」という。）を導入します。

【AIチャットボット概要】

- **概要** 公民連携プラットフォーム「KYOTO CITY OPEN LABO」を活用し、CAMEL株式会社と連携を行い、DXを活用した市民にわかりやすい情報発信の実証実験を実施します。
- **実証実験期間** 令和7年12月15日（月）～令和8年2月28日（土）
- **取組内容** AIチャットボット「Edia」を京都市向けにカスタマイズし、マイナンバーカードの申請手続やお問合せについて、AI（人口知能）を用いた対話形式での対応の実現可能性について検証を行います。
- **連携企業** CAMEL株式会社
- **注意点**
 - ・ 正しい回答が上手く表示されない場合、異なる表現やキーワードをお試しください。
 - ・ 問合せの内容によっては、AIチャットボットが上手く回答できない場合があります。
 - ・ AIチャットボットの精度向上のため、利用後のアンケートに御協力をお願いします。
 - ・ 個人に限定した質問には答えられません。また、個人情報は入力しないでください。



KYOTO CITY OPEN LABO

民間事業者から様々な社会課題解決に資する提案を受け付け、京都市と民間事業者が連携して、新たなサービスの実装にトライアルし、市民サービスの向上と民間事業者の新たな市場開拓を目指す仕組み。

【自動音声応答電話サービス（以下「電話サービス」という。）】

- 概要 京都市マイナンバーカードセンター（075-746-6855）へお電話いただいた場合、音声ガイダンスのとおり電話機を操作することで、自動音声による案内やショートメッセージサービス（SMS）により、京都市のマイナンバーカード予約専用サイトやAIチャットボットのURLを受け取ることができます。自動音声やSMSを利用しない場合は、職員に電話をつなぎます。
- 運用開始 令和7年12月15日（月）～
- 注意点
 - ・ 電話サービスは、京都市マイナンバーカードセンターの開庁日※に限ります。
 - ・ 電話サービスの利用に当たっては、通常の通話料金以外の追加の利用料金は発生しません。
 - ・ お使いのスマートフォンにSMSの利用契約がない場合や、SMSを受信しない設定となっている場合はサービスを利用できません。

※開庁日時：月・水曜日9:00～19:00 その他（土日含む）：9:00～17:00

祝休日・年末年始・システム停止日（毎月第3土曜日の翌日に当たる日曜日）等除く。

<お問合せ先>

取組全般に関すること

京都市文化市民局地域自治推進室（京都市マイナンバーカードセンター）

電話：075-746-6855

公民連携プラットフォーム「KYOTO CITY OPEN LABO」に関するこ

京都市総合企画局国際都市共創推進室（SDGs・共創推進担当）

電話：075-222-3178

AIチャットボットに関するこ

CAMEL株式会社

電話：0796-24-6373

<参考>AIチャットボットのイメージ

京都市 

こんにちは！
AIチャットボットです。
マイナンバーに関するご質問にお答えします。

マイナンバーに関するご質問なら、何でもお気軽にお尋ねください。
よくある質問の選択と、チャット形式での質問に
対応しています。

This is a chatbot dedicated to inquiries about My Number cards.
Please click the language button at the top right to switch languages.

下記の内容がよく質問されています。 質問をクリックすると回答が表示されます。 こちらを参考に質問して見て下さい。

予約について
マイナンバーカードの申請・受け取りについて
カード・電子証明書の更新について
暗証番号の初期化（暗証番号を忘れた、ロック
がかかった。）について
これ以外の質問

*個人情報保護の為、特定の名前や連絡先などは入力しないで下さい。

質問を入力してください 