

<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きやお問合せについて、AI（人工知能）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てください。
 - ・ 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、個人情報を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 1 2 月 1 5 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※に限りです。
 - ・ 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」に関すること

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と


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

Language



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 ri
ght 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