堺市報道提供資料

令和８年 11 月 24 日提供

通話内容の分析を開始します
－AI を活用して住民サービス向上と業務効率化－

堺市では、住民サービスの向上と業務効率化を目的に、住民等と南区役所職員との通話内容を AI で分析する取組を開始します。分析結果をもとに市ホームページ等での情報発信を改善し、住民が必要な情報を得やすくすることで、定型的な電話問い合わせの削減を図ります。また、通話内容の記録・確認を通じて、職員の応対品質の向上に取り組みます。

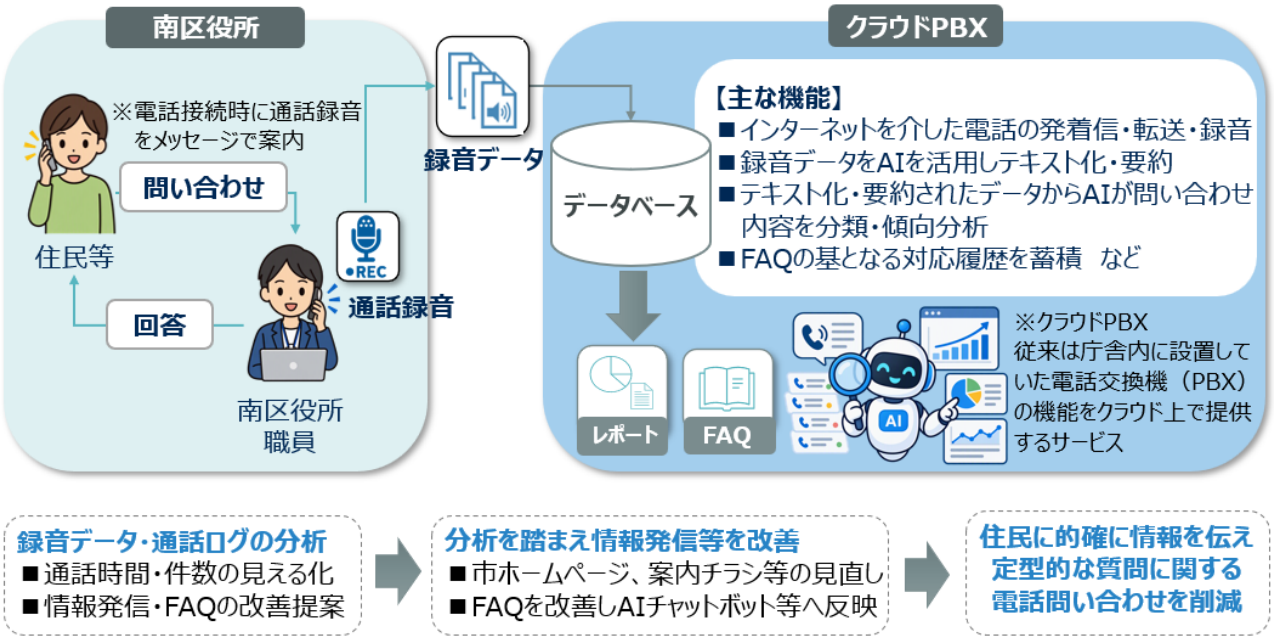
1　開始日時

令和８年 12 月７日（月）午前９時

2　内容

実施場所	南区役所（一部の機関を除く）
実施内容	・南区役所に導入したクラウド PBX（電話交換機の機能をクラウド上に設置し、インターネットを介して電話の発着信等を行うサービス）を活用し、AI が通話内容をテキスト化、要約します。 ・テキスト化、要約したデータをもとに、AI を活用して問い合わせが多い内容の傾向等を分析します。 ・分析結果に基づき、市ホームページ、案内チラシ、AI チャットボット等を改善し、住民が必要な情報を得やすくすることで、定型的な電話問い合わせの削減を図ります。 ・通話内容の記録、確認を通じて、職員の応対品質の向上に取り組みます。 ・着信時には録音する旨を音声メッセージでお知らせします。なお、南区役所内の各所管部署から発信する際にはアナウンスは流れません。
個人情報保護の対策	・録音データは通信時、保存時ともに暗号化し、アクセスできる者を制限する等の適切なセキュリティ対策を講じ、第三者機関の認証を受けたクラウド環境で厳重に管理します。 ・分析には個人情報を含まない通話内容の概要を利用します。

【取組イメージ】



問い合わせ先	（通話内容の分析に関すること） 担　当　課：ICT イノベーション推進室　DX 企画担当 電　　話：072-228-7264 ファックス：072-228-7848
	（住民サービス向上や業務効率化に関すること） 担　当　課：南区役所　企画総務課 電　　話：072-290-1800 ファックス：072-290-1814