



生成 AI が 24 時間電話に対応 AI 電話応答サービスの実証実験を開始

豊中市は、市民サービスの向上と職員の業務効率化を目的に、生成 AI を活用した「AI 電話応答サービス」の実証実験を、令和 8 年（2026 年）7 月 27 日から開始します。

本サービスは、市民からの問い合わせに AI が音声で応答し、閉庁時間を含めた 24 時間の利用や、電話が混雑する時間帯の問い合わせにも対応することをめざすものです。実証実験を通じて、AI による電話応答の有効性や課題を検証し、さらなる市民サービスの向上につなげます。

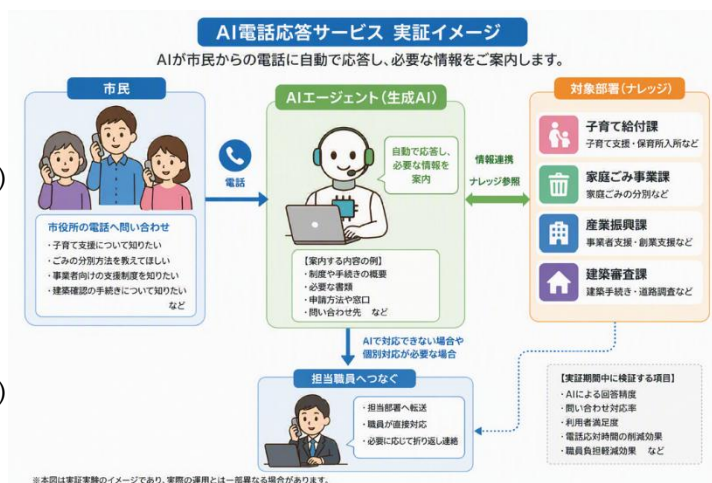
「AI 電話応答サービス」に関する実証実験の概要

1. 実証開始日

令和 8 年（2026 年）7 月 27 日（月）

2. 対象部署（対象とする問い合わせ内容）

- ・ 子育て給付課
（児童手当・保育所入所など子育て支援）
- ・ 家庭ごみ事業課
（家庭ごみの分別方法）
- ・ 産業振興課
（事業者向け補助金・マチカネポイント）
- ・ 建築審査課
（建築確認に関する手続きなど）



3. 実証内容

市民からの電話による問い合わせに対し、AI が音声で応答し、内容に応じた案内を行います。AI が対応できない内容や個別事情の確認が必要な案件については、担当職員による対応へ円滑につながります。

▼「AI 電話応答サービス」に関する実証実験の詳細はこちら

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/digital_government/torikumi/zissyou/uzikken/aioperator.html

都市経営部 デジタル戦略課

担 当： 中塚・増山 TEL: 06-6858-2669

E-mail: digital@city.toyonaka.osaka.jp