

24時間・話すだけ・職員にもかんたんにつながる

区役所等での手続などの問い合わせに「AI電話」がお答えします

福岡市では、AIの活用を推進し、市民サービスの向上に取り組んでいます。

現在、「高齢者乗車券郵送受付センター」において、制度や手続などの基本的な問い合わせに対して「AI 電話」が 24 時間回答する実証実験を行っているところですが、このたび、新たに、「博多区市民課」「博多区保険年金課」「動物愛護管理センター」の各窓口において、7月15日(水)から実証実験を開始します。

1 新たに実証を開始する窓口

	窓口	実施期間	対象範囲
①	博多区 市民課	令和8年7月15日(水) 8時45分～ 令和8年8月31日(月) 17時15分	証明書の取得や住所変更、 マイナンバーカードにおける各種手続 に関すること
②	博多区 保険年金課		国民年金の手続に関すること
③	動物愛護管理センター	令和8年7月15日(水)8時30分～ 令和8年8月31日(月)17時00分	犬の登録や狂犬病予防注射などの手続 に関すること

※対象となる係の電話番号

①【窓口係】092-419-1009 【証明発行コーナー係】092-402-0799

②【国民年金係】092-419-1120

③【東部動物愛護管理センター】092-691-0131 【家庭動物啓発センター】092-891-1231

2 こんな問い合わせができます

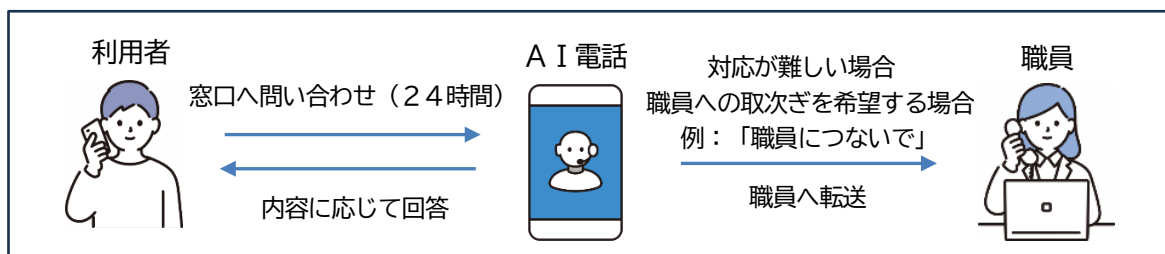
窓口	問い合わせ例	「AI電話」の応答イメージ
博多区 市民課	「福岡市外から引っ越してきたとき、手続に必要なものは」	「今までの住所地の市町村で転出届が完了している必要があります。転入届に必要なものは…となっています。」
博多区 保険年金課	「退職したときの国民年金の手続に必要な書類を知りたい」	「退職したときの国民年金の手続に必要な書類は…となっています。」
動物愛護管理センター	「狂犬病予防注射済票の交付はどこでできますか」	「狂犬病予防注射済票の交付は、東部センター・啓発センター・保健福祉センター、またはオンライン申請で…となっています。」

※質問・応答はイメージです。

3 利用の流れ

実証期間中は、これまで通り各窓口の電話番号に問い合わせいただくと、「AI電話」が応対します。

「AI 電話」による対応が難しい問い合わせや、職員への取次ぎを希望される場合は、従来通り職員が対応します(開庁時間のみ)。



4 「AI電話」の特長

●ポイント1 24時間・休日も対応

制度や手続などの基本的な問い合わせに、24時間いつでも対応

●ポイント2 ボタン操作不要、話すだけ

高齢の方やデジタルが苦手な方も、人と話すような普段の言葉遣いのままで問い合わせ

●ポイント3 必要に応じて職員へ取次ぎ

「AI電話」による対応が難しい問い合わせは、従来通り職員が対応(開庁時間のみ)

【問い合わせ先】

■「AI電話」に関すること

総務企画局 DX戦略課 羽間(はざま)(TEL:092-711-4806)

■犬・猫に関する業務に関すること

保健医療局 動物愛護管理センター 三坂(TEL:092-691-0131

※ガイダンス4番選択)

■証明書の取得・住所変更などの届出に関すること

博多区 市民課 岡(TEL:092-419-1016)

■国民年金に関すること

博多区 保険年金課 有家(TEL:092-419-1116)