

24 時間・話すだけ・スタッフにもかんたんにつながる

マイナンバーカード総合コールセンターで「A I 電話」の実証実験を開始します！

福岡市では、A I 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。

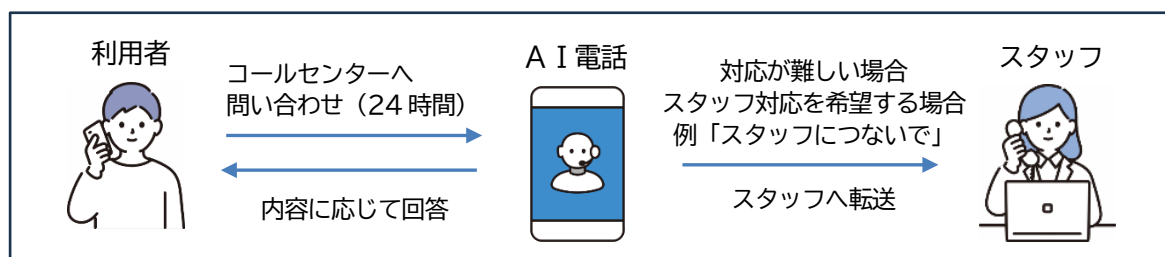
このたび、「福岡市マイナンバーカード総合コールセンター」において、「A I 電話」が制度や手続きなどの基本的な問い合わせに 24 時間回答する実証実験を 10 月 14 日（水）から開始します。

1 実証実験の概要

実施場所	福岡市マイナンバーカード総合コールセンター
電話番号	092-600-2402
実施期間	令和 8 年 10 月 14 日（水）から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで
対応時間	A I（自動音声）にて 24 時間対応 ※ スタッフ対応時間：毎日午前 9 時から午後 6 時（年末年始を除く）
対象範囲	・マイナンバーカードの交付手続きに関する問い合わせ ・マイナンバーカードの利活用に関する問い合わせ

2 利用の流れ

実証期間中は、上記コールセンターの電話番号に問い合わせいただくと、「A I 電話」が対応します。「A I 電話」による対応が難しい問い合わせや、スタッフによる対応を希望される場合は、従来どおりスタッフが対応します（スタッフ対応時間内のみ）。



3 「A I 電話」の特長

●ポイント 1 24 時間・休日も対応

制度や手続き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 必要に応じてスタッフへ取次ぎ

「A I 電話」による対応が難しい問い合わせは、従来どおりスタッフが対応（スタッフ対応時間内のみ）

【問い合わせ先】

総務企画局 DX戦略課 羽間(はざま)(TEL:092-711-4807)