

福島県会津若松市

視察日程：令和7年7月23日（水）午後2時30分から午後3時30分まで

視察先：福島県会津若松市

視察内容：A I アバターを活用した窓口・電話対応業務について

視察者：中山貴弘議員、藤沢 巖議員、藤井貴範議員、林 正則議員

1 会津若松市の概要

人口：109,798人

面積：382.99平方キロメートル

概要：会津若松市は、四方を険しい山々に囲まれた、会津盆地の東南に位置しており、旧会津松平家の城下町である。自然景観に恵まれた山紫水明の地であり、その地理的特性もさることながら、歴史的にも古く、名所旧跡も数多く、古文書や伝承によれば、古くから独自の文化圏を形成していたことも推察され、専門家による今後の本格的な調査・研究が強く望まれている。気候は、内陸盆地特有の複雑さを示し、冬期は日本海側の気候となり好天が少なく積雪量が多いほうである。また、夏期は太平洋側に近い気候を示すが、春秋にはこれに内陸型の気候条件が加わり、日中と夜間の気温差は激しくなる。平成16年には、北会津村と平成17年には河東町と合併し、新たなまちづくりに向けた取組がされている。

2 視察内容

○A I アバターを活用した窓口・電話対応業務について

(1) 導入の経緯について

会津若松市庁舎整備基本計画（平成31年4月）

ア 基本理念

(ア) 会津のランドマークとして、市民や市のシンボルとなる

(イ) まちの要として、人が集い、賑わいを創り出す

(ウ) 市民の暮らしのよりどころとなる

(エ) 情報・市民サービスのターミナルとなる

市民生活に必要な情報を収集、発信するとともに、ワンストップによる市民サービスの提供など、効率的かつ効果的で、誰もがわかりやすい行政サービスを提供する役割が求められる。

<目標>誰もが利用しやすい、情報・市民サービスの拠点となる庁舎を整備する。

(オ) 歴史を継承し、会津らしいまちなかの景観を守り育てる

※高度情報化社会の進展に対応する市民サービスの提供と効率的な行政事務を実現する。

施策1 <誰もが利用しやすいユニバーサルデザイン>

①人の動きへの配慮

- ・来庁される方がスムーズに目的の場所へ向かうことができるよう、総合案内や各窓口の配置案内板を設置するとともに、エレベーター、廊下、階段などの主要動線への誘導表示や音声案内などを検討する。

②わかりやすいサインと案内

- ・触知案内図や音声案内の併用を検討する。
- ・デジタルサイネージなどにより、庁舎内の案内のほか、様々な情報提供を行う。

施策2 <効率的で快適な窓口機能>

「市民の水先案内人」とコンシェルジュ

- ・庁舎全体の案内業務を行う「市民の水先案内人」の配置を検討する。
- ・各フロアの窓口案内、発券補助、記載補助等を行う「コンシェルジュ」の配置を検討する。

(2) 導入コストについて

令和7年度 インシャル+ランニング費用 契約金878万9,000円（税込み）

※導入自治体ごとに仕様が異なることから価格はバラバラ

(3) 活用している窓口業務等の具体例及び活用状況について

ア AIアバター（総合案内）

(ア) 利用状況総括（5/7～6/30）

総利用件数	1,066件
総利用人数	504人
ボタン操作数	278件
音声入力数	410件

(イ) 利用傾向

施設案内	70.0%
証明書発行	9.9%
周辺案内	7.8%
暮らし手続き	6.5%
税金	3.8%
その他	2.0%

(ウ) 利用者：1位 40歳世代、2位 50歳世代、3位 30歳世代

イ 電話対応

市民の利便性向上と市役所の業務効率化を目的として、生成AIを活用した電話対応システム「AI電話対応さくらさん」を導入し試験運用をしている。試験運用期間は令和7年6月25日から当面の間。原則、24時間、土日祝日も問い合わせ可能。



(4) 今後の課題について

ア AIアバター（総合案内）

(ア) 利用促進

- ・設置場所の再検討

→人による案内とAIアバター案内を同じ場所で行っているため、圧倒的に人に聞くことが多い。

- ・多言語対応としているが、現在の実績としては、日本語99%

→多言語切替えの導線が分かりづらい

→多言語で対応できる内容の提示がない

→外国人住民や観光客に向けた認知活動が不足

(イ) 音声認識のゆらぎ

- ・「のうせいか(納税課)」⇔「のうせいか(農政課)」

- ・「しちょうしつ(市長室)」⇔「しちょうしつ(視聴室)」

→同音やそれに近い音声の認識とその回答

(イ) 電話対応

- ・利用促進

- ・電話対応で回答ができる手続の増加など

3 所感

<中山貴弘議員>

会津若松市では、本年5月に新庁舎を開庁し、「誰もが使いやすい情報・市民サービス拠点」の実現を目指し、AIを活用した市民案内の効率化に取り組んでいる。案内業務を担う「市民の水先案内人」の補完的支援AIさくらさんの総合案内事業の導入は、令和6年度に検討が始まり、7年度に契約額878万9,000円（税込）で本格導入された。現時点でのAIアバターの活用実績は利用内容の約70%が庁舎施設案内で、利用者の年齢層は40代が最多、次いで50代、30代と続く。また、生成AIを活用した電話対応試験も実施されており、ごみ処理等に関する案内を24時間365日対応している。内容によっては他部署への転送も可能となっている。今後の課題として、来庁者の多くが依然として直接職員に尋ねる傾向があり、AIアバターの利用は限定的であることから設置位置の再検討が必要であると感じた。また、音声認識の精度の問題もあり、たとえば「市長室」と「視聴室」など、誤認識の可能性がある。会津若松市としては将来的に案内業務の多くをAIに担わせる姿を目指しており、さらなる改良と市民ニーズへの対応が求められる。

今回の視察を通じて、会津若松市の取組は、ICTの活用による行政サービスの向上という面で非常に先進的であり、新庁舎の整備と合わせて市民の利便性を高める工夫が随所に見られた点が印象的であった。しかしながら、技術的な課題がある一方で、人との直接的な接触への安心感は依然として重要であり、「人」と「AI」の役割分担に関するバランスをどう保っていくかが今後の鍵となるように感じた。本市においても市民サービスの質の向上を目指す中で、こうした事例の実証を踏まえた慎重な導入と改善の検証が求められると考えさせられた、大変参考となる視察であった。

<藤沢 巖議員>

会津若松市では、旧庁舎が建設から80年以上が経過した中で、歴史的価値を継承するべく議場のある旧館を保存した上で、旧館南側に隣接した形で新庁舎を建設し、令和7年5月に供用開始した。その新庁舎整備基本計画の5つある基本理念の一つに、「情報・市民サービスのターミナルとなる」を掲げ、市民生活に必要な情報を収集、発信するとともに、誰もがわかりやすい行政サービスを提供することを目標に新庁舎の必要な機能や市民サービスの向上につながる整備となるよう検討を重ねていた。

今回の視察テーマとしたAIアバターを活用した窓口・電話対応業務については、新庁舎入口の受付窓口横に、AI総合案内アバター接客さくらさんを1台設置し、庁舎案内のほか、証明書発行や暮らし手続、周辺案内など、音声や映像などを活用したわかりやすい案内を行っていた。来庁者は「AIさくらさん」に話しかけるだけで、各種手続に関する情報を得ることができ、待ち時間や混雑の軽減に貢献している。日本語に加え、英語・中国語・韓国語・タイ語にも対応しており、外国人住民や観光客へもスムーズに必要な案内を行うことにより「やさしい行政」の実現に貢献していた。また、生成AIを活用した24時間自動応答可能な電話対応システム「AI電話対応さくらさん」も導入しており、開庁時間外の市民にも対応することで、「つながりやすい行政窓口」の先進的な取組を実施していた。AIアバター（総合案内）の導入コストは約880万円（令和7年度）、活用状況は、約2か月の実績で504人が利用し、利用項目は施設案内が70%であった。実際に、受付窓口業務を観察したところ、庁舎入口の受付には「AIさくらさん」のほかに、女性コンシェルジュ2名と駐車券対応等の市職員3名が来庁者対応をしており、人に直接質問している方が圧倒的に多く見受けられた。今後、AIアバターの利用促進を図る上でも設置場所の検討が必要と感じた。また、電話対応手続についても、現状は市民課と国保年金課のみの電話対応とことから、電話対応業務の拡大が課題であると感じた。

全国で初めて、「話しかけられる」AI行政窓口を導入し、言語対応や非対面对応を実現したことにより、高齢者や外国人住民などにも配慮した、「誰にでもやさしい行政案内」は、本市においても、市民サービス向上を目指す上で、とても参考になる視察であった。

<藤井貴範議員>

今年5月に供用を開始した会津若松市役所の新庁舎は、昭和12年に供用開始した旧庁舎に隣接して建設されており、戦前の芸術的な意匠が残る旧庁舎の建物を効果的に活用していた。市民が頻繁に利用する課の窓口は1階や2階の低層階に集約され、市民の出入りが少ない課は上層階に配置されるなど、効率的なレイアウトが実現されていた。

AIアバターによる総合受付システムは、新庁舎の入口にある総合案内コーナーに設置されていた。しかし、総合案内の横にAIアバターのディスプレイが設置されているため、市民はアバターに話しかけるよりも案内職員に直接質問したほうが早く回答を得られる状況であった。そのため、AIアバターは積極的に利用されていない状態であった。この点は会津若松市も認識しており、今後は総合窓口のない旧庁舎の入口側に移設し、活用を図るとのことだった。また、AIアバターのシステムはインターネットに接続されておらず、事前に教え込んだ情報に基づいての

み応答可能である。これは、インターネット上の誤った情報を取り込むリスクを避けるための措置であり、正しい情報を提供するためにはやむを得ないと感じた。

A I 音声対応による電話対応は、市の代表電話とは別の専用回線で試行されていた。24時間365日無人で音声対応が可能な点は先進的な取組であるが、実際に利用してみると、音声による問合せから回答までに数十秒のタイムラグがあり、改善の余地があると感じた。これらのA I受付と電話対応のシステムの導入コストは約900万円で、職員2～3人分の採用経費に相当する。このため、効果的に活用できれば、市民の利便性向上が期待できると感じた。

A I アバターによる案内や電話対応は、新庁舎の供用開始に向けて適切なシステムであり、今回の視察は大変参考となった。

<林 正則議員>

会津若松市では、令和7年5月7日に新庁舎が開庁し、A Iを活用した行政サービスや観光案内に24時間対応のA I電話対応システム（A I さくらさん）の導入が注目されていた。これらは、市民サービスの向上、職員の負担軽減、多言語対応による外国人住民や観光客アクセシビリティ向上を目指している。A Iアバター電話対応は、従来の対面や電話対応に比べ、24時間対応や多言語対応が可能な点で、行政サービスの効率化と利便性向上に寄与する可能性が高い。また、市民への影響として、高齢者や外国人など、行政手続に不慣れな層への情報提供が容易になり、情報格差の解消に繋がるとしている。現段階では、導入後間もないことで成果が得られていないということでもあるが、利用促進を図れば、成果が得られる取組であると確信できる内容であり、本市においても参考となる視察であった。