

1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• 品質改善の継続的な取組み

4

• 受託にあたっての懸念事項

5

• 今後の方向性

受託にあたっての懸念事項

人材確保

- 求人倍率、賃金上昇による複数年契約（定額）への影響
- 開始時、繁忙期に向けた習熟への十分なトレーニング期間

業務効率

- 自治体独自ルールの一統と処理手順の標準化
- システム導入による自動化

災害対応

- 緊急連絡体制に基づく合同訓練の実施
- 非常時優先業務のフローと順位を検討

1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• 品質改善の継続的な取組み

4

• 受託にあたっての懸念事項

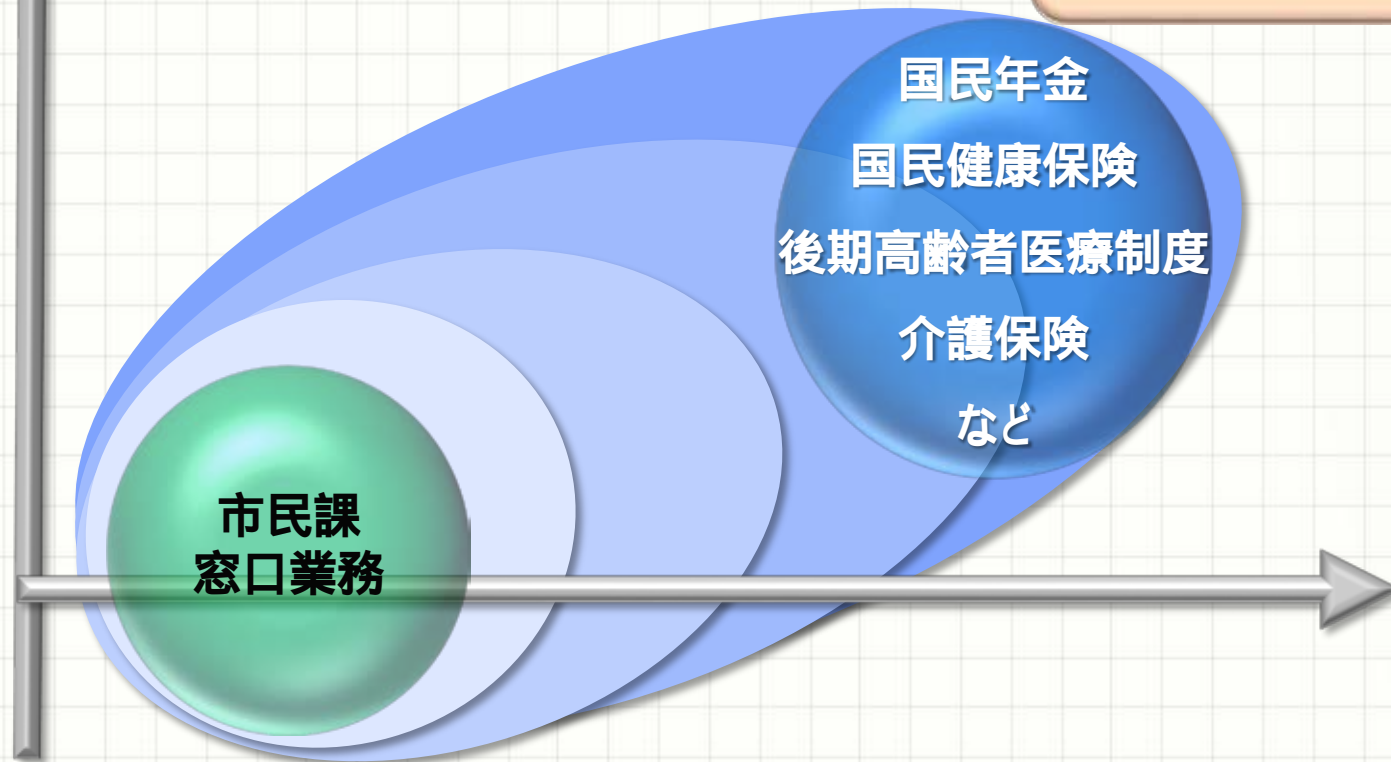
5

• 今後の方向性

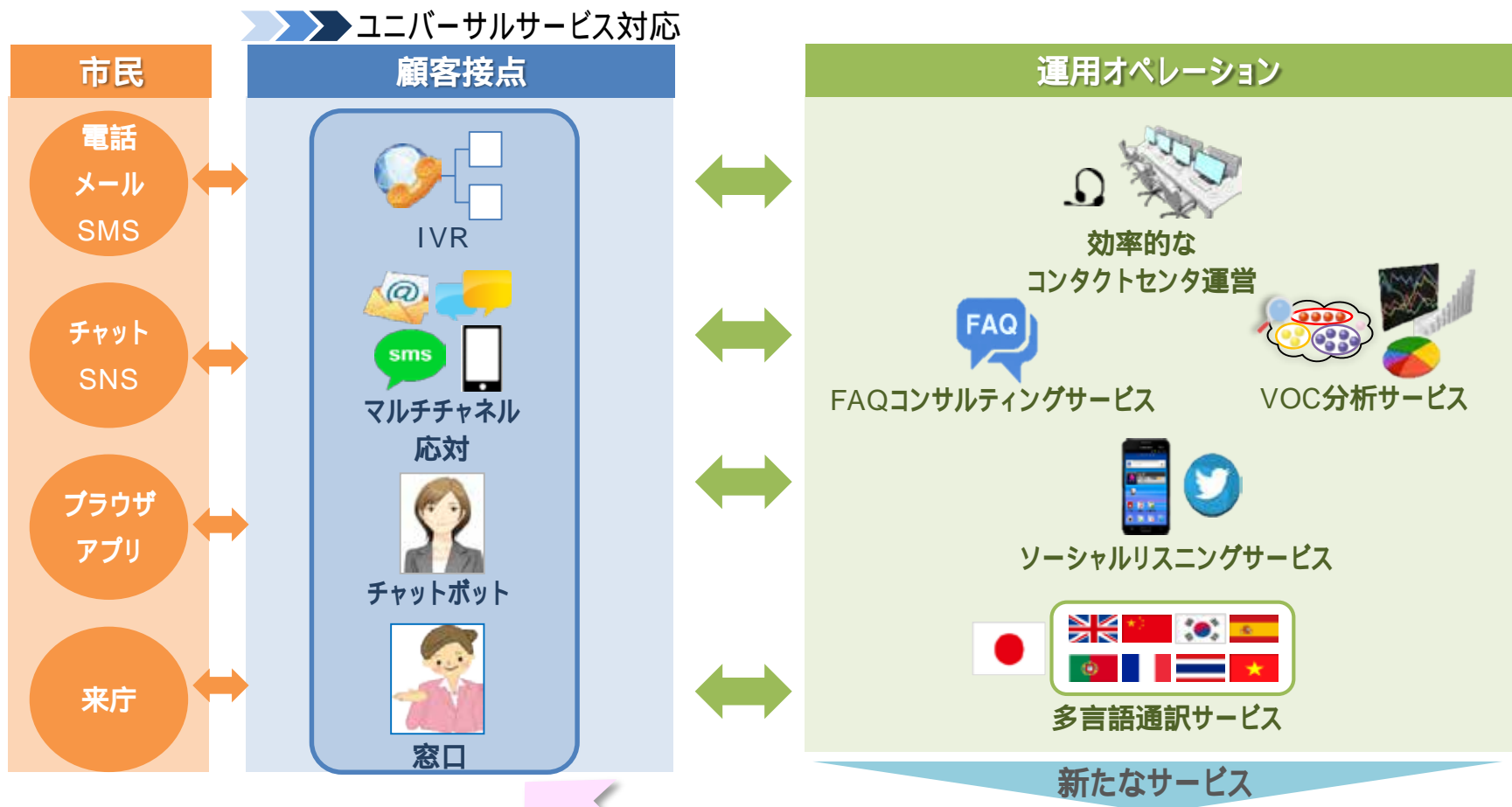
業務範囲の拡大とワンストップ

自治体：業務効率化
市民：利便性向上
受託者：マルチスキル化

ワンストップ



チャネル多様化への対応と業務省力化



AI活用による業務支援



NTTグループは、corevo®を構成する4種のAI技術群を活用し「安心・安全で豊かな社会の実現」を目指します。

Agent-AI
Heart-Touching-AI
Ambient-AI
Network-AI

<http://www.ntt.co.jp/corevo/> より引用

Agent-AI

人間と共存し、日々の生活を豊かにするAgent-AI

Agent-AI は、音声・言語・画像メディアから、人の意図や感情を理解し、ロボットや仮想エージェントによる身振り手振りも交えて、人との高度な「対話」を実現するAIです。

利用シーン

定型業務からの解放：コンタクトセンターや金融機関の**窓口業務**など、マニュアル化された定型業務の支援 / 代替

専門家の負担軽減：医療・介護場面における医師・介護士の各種業務支援

不自由さの解消：高齢者や育児中など、日々の移動やコミュニケーションに不自由を感じている方々の日常生活