



栃木県那須町に「AI 電話対応」を導入

～デジタル・フロントヤード改革事業の一環として、

24 時間 365 日の一次対応で住民サービス向上と職員業務の効率化を支援～

電気興業株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：近藤忠登史、以下「当社」）は、株式会社栃木シンコー（本社：栃木県栃木市、代表取締役社長：金子宗弘）と連携し、栃木県那須町に「AI 電話対応」を導入し、2026年3月より運用を開始いたしました。

那須町では、観光・移住等に強みを持つ地域特性を踏まえ、住民や来訪者の利便性向上を目的に「那須町デジタル・フロントヤード改革事業」を推進しています。本事業では、紙申請・現金支払い中心の手続きによる時間・移動負担の軽減に向け、電子申請や書かない窓口、AI 電話対応、キャッシュレス対応等の導入を進めています。

当社は本事業のうち「AI 電話対応サービス」の提供を通じて、住民からのよくある問い合わせに AI が一次対応し、必要に応じて担当部署へ取次する仕組みを構築しました。24 時間 365 日の一次対応により、電話窓口の利便性向上と業務効率化を支援します。

【導入の背景】

那須町では、開庁時間に左右される受付時間制限や、町域の広さ等により来庁負担が大きいことが課題として整理されています。また、他市町で就業する住民の割合が 30.2%であることから、受付時間内の来庁が難しい住民が一定数いると見込まれています。

こうした課題に対し、電話一本で必要な情報を確認できる「デジタル案内窓口」として AI 電話対応の整備が進められています。

【「AI 電話対応」の概要】

「AI 電話対応」は、住民からの電話問い合わせに AI が一次対応し、必要に応じて職員へ転送することで、電話対応業務の効率化と住民サービス向上を支援します。主な特長は以下のとおりです。

- ・24 時間 365 日対応：住民票の取得方法、税金、ごみの出し方、開庁時間など、よくある問い合わせにいつでも一次対応。
- ・最新情報で回答：制度改正等を反映し、最新情報に基づいて回答。
- ・開庁時間帯の自動転送：AI で完結しない内容でも、通話内容をもとに適切な部署へ自動転送。

【今後の展開】

当社は今後も、自治体の窓口業務 DX を支援し、住民サービスの向上と職員業務の効率化に貢献してまいります。さらに、「AI 電話対応」をはじめとする行政 DX ソリューションの拡充を通じ、地域課題の解決と持続可能な自治体運営の支援に寄与してまいります。

【本事業にかかわる各社の紹介と役割】

・**電気興業株式会社**：1950年、旧国策会社の第二会社として設立されました。電気通信インフラを整備する会社として誕生し、その後、誘導加熱技術を用いた高周波分野にも事業を展開しています。創業以来75年以上、様々な電波を利用した事業を行っています。

・本事業での役割：AI電話対応システムの設計・開発・実装および技術支援を担当

・本社所在地：東京都江東区豊洲五丁目5番13号 豊洲アーバンポイント

・URL：<https://denkikogyo.co.jp/>

・**株式会社栃木シンコー**：1977年2月創立、栃木県栃木市に本社を置くシステム開発企業です。受託開発からパッケージ導入、インフラ構築、運用・保守まで一貫して支援し、お客様の課題解決に取り組んでいます。

・本事業での役割：本事業全体の統括として、那須町との要件整理・導入推進を担当

・本社所在地：栃木県栃木市大宮町2628番地7

・URL：<https://www.t-shinko.jp/>

【お問い合わせ先】 電気興業株式会社 経営企画部 経営企画課

Tel	03-3520-8322
Mail	kouhou@denkikogyo.co.jp
Website	https://denkikogyo.co.jp/