

# 平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	5	担当部課名称	財務部 収納課
事務事業名	納税推進センター事業		
見直しのタイトル	A I（人工知能）を活用した電話催告業務の効率化		
添付資料 有無	無		

## 1 現状における課題

- ・市税徴収率の向上を目的とした電話催告業務において、平成21年度から「株式会社ベルシステム24」へ業務委託を行い職員による電話催告業務の負担軽減を図っている。
- ・継続的な電話催告を実施することにより、滞納者の納税に対する意識を高め、滞納繰越分への移行縮減に努め、継続的な納付勧奨を行っている。
- ・県内他市の状況を見ると、当該事業者へ平成29年度電話催告業務を委託している自治体は本市を含め3市である（外、神奈川県庁及び相模原市）。また過去の実績を含めると9市に上る。
- ・これら他市の状況を参考としつつ、これまで以上の徴収率を図るうえで、効率的かつ効果的な電話催告業務の手法について検討する必要がある。

## 2 業務改善の趣旨及び具体的内容

### 【趣旨】

初期末納者の滞納繰越分への移行縮減を図る為、電話催告業務を見直し徴収強化を行う。

### 【具体的内容】

次の工程を踏まえた後、30年度からの見直しを図る。

- ・徴収率の向上を目的とし、電話催告業務の課題及び検討事項の洗い出しを行う。
- ・A I（人工知能）によるデータの活用を念頭に置き、列挙された検討事項の問題解決策を検討するとともに、電話接続率の向上をはかるべく、委託事業者へ提供する情報について、過去の折衝状況などをもとに接続しやすい時間帯などの分析を行うことにより、委託事業者が効率よく電話催告業務ができるような体制を整える。

## 3 改善により期待できる効果

### 【全体】

電話接続率の向上（折衝機会の増加）→市税徴収率の向上

### 【事務局】

- ・効果的かつ効率的な電話催告業務を行うことで初期滞納者の自主納付を勧奨し、滞納繰越分への移行縮減に努め、円滑な滞納整理を図る。

### 【株式会社ベルシステム24】

- ・A Iによるデータを活用することにより、電話催告業務のより効率化を促し、徴収率及び接続率の向上を図る。

#### 4 実施スケジュール（概要）

6～9月 課題洗い出し及びスケジュール調整  
10月以降 順次実施予定

#### 5 実施結果の振り返り

実施スケジュール通りに準備を進め、今年度は12月期から1月期にてAⅠを活用した電話催告業務を実施した。具体的にはAⅠの駆使により対象者への電話接続率の高い時間帯の解析を行い、その結果を4つの時間帯別に仕分けしたリストへ反映を行った。また昨年度からの見直し点は、第2時間帯の廃止を行い、新たに時間帯を指定しない「フリーリスト」を作成。これらの内容から円滑にAⅠを活用できるような電話催告業務を実施した。

今回の実施結果における前年同月比では、収納率は12月期3.74%減少、1月期7.78%減少であった。また接続率は12月期4.09%増加、1月期7.74%増加であった。

今回の事業からAⅠの活用により電話接続率は増加したが収納率まで結びつけることはできなかった。但し、今年度（4月から3月）の収入率は0.83%（前年度比）増加であるため、AⅠによる高い接続率の結果が2月以降の納付につながった。