

2026年4月15日

NTT ドコモビジネス株式会社

沖縄県内初！

コミュニケーション AI を活用した行政窓口案内に関する実証実験を開始

～人口減少時代における新たな行政窓口のあり方を検証～

NTT ドコモビジネス株式会社(旧 NTT コミュニケーションズ株式会社、以下 NTT ドコモビジネス)は、沖縄県那覇市(以下 那覇市)と2025年3月3日付で締結した『特化型生成 AI の共同実証による未来協創連携』に関する協定に基づき、コミュニケーション AI^{*1} 技術を活用した行政窓口案内サービスの実証実験(以下 本実証)を2026年4月20日より開始します。本実証は、デジタル技術を活用した持続可能な行政窓口のあり方を探ることを目的とし、少子高齢化や自治体における職員確保が課題となる中でも、来庁者への案内品質を維持・向上させる新たな手法を検証します。

1. 背景

近年、少子高齢化の進展や生産年齢人口の減少により、自治体においても職員の確保や窓口業務の持続的な運営が課題となっています。一方で市民からは、「分かりやすい案内」や「安心して相談できる対応」など、窓口サービスの質に対する期待は依然として高く、お問い合わせや案内対応が職員の業務負担増大につながっています。そのため、全国の各自治体それぞれで、窓口のオンライン化や「書かないワンストップ窓口^{*2}」などのDX施策を進めてきましたが、デジタルに不慣れな来庁者や、対話を前提とした相談ニーズも多く、有人対応との両立が新たな課題となっています。

このような背景を踏まえ、NTT ドコモビジネスが提供するデジタルヒューマンを含むコミュニケーション AI 技術を活用することで、那覇市役所本庁舎に来庁する市民等に対する窓口案内サービス向上と、職員の業務負担を抑えつつ、市民にとって分かりやすく安心感のある窓口体験を提供できる可能性を検証します。

2. 概要

本実証は、人に近い外見と対話インターフェースを備えたデジタルヒューマンである「Digital Catalyst CONN(コン)」を活用して実施します。那覇市役所内に「Digital Catalyst CONN」を設置し、来庁者からの行政手続きのお問い合わせに対して、生成 AI を活用して適切な行政窓口をご案内する実証を行います。

<本実証の実施イメージ図>

①デジタルヒューマン
に行政手続きを質問



②デジタルヒューマン
が該当窓口を回答



③対応に関する受容性など
をアンケートで確認



3. 実施期間および場所

実施期間：2026年4月20日～2026年5月21日

実施場所：那覇市役所 1階

4. 各者の役割

NTT ドコモビジネス：

- ・ 本実証に必要な技術、システムの提供および運用
- ・ 本実証の評価に資するデータの取得

那覇市：

- ・ 本実証実施に必要な場所の提供
- ・ 来庁者への周知を含む運用上の支援
- ・ 本実証を円滑に実施するための現場体制整備

5. 今後の展開

NTT ドコモビジネスは、本実証で得られた知見や課題を踏まえ、那覇市とデジタル技術を活用した持続可能な行政サービスの実現に向けた検討を進めていきます。また、行政窓口案内にとどまらず、市民サービス全体の利便性向上や、職員がより付加価値の高い業務に注力できる環境づくりにつなげることをめざします。

「NTT コミュニケーションズ株式会社」は2025年7月1日に社名を「NTT ドコモビジネス株式会社」に変更しました。私たちは、企業と地域が持続的に成長できる自律・分散・協調型社会を支える「産業・地域 DX のプラットフォーム」として、新たな価値を生み出し、豊かな社会の実現をめざします。

つながる。驚きを。幸せを。



<https://www.ntt.com/about-us/nttdocomobusiness.html>

※1：コミュニケーション AI とは、お客さまからのお問い合わせを音声として受け付け、あらかじめ登録された応対マニュアルなどの参照情報を基に、お客さまへの回答を音声として出力するシステムです。

※2：「書かないワンストップ窓口」とは、デジタルに不慣れな方などが窓口に来られた際に、職員の負担を軽減しつつ、デジタル技術を活用することによる住民サービスの向上などのメリットを享受できるデジタル庁が推進する取り組みのことで、詳細は以下をご確認ください。

<https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx>