

国民健康保険課で電話自動音声応答システムを試験導入します

1 導入の趣旨

市民サービスの向上を図るため、国民健康保険課業務における24時間365日の電話対応の実現に向けて、電話自動音声応答システムを試験的に導入し、有効性を検証します。

2 システムの概要

市民からの直通電話での問い合わせの際、用件に応じて、①音声での応答、②携帯電話のショートメッセージの送付、③職員への転送を自動で行います。

※コールフロー例は裏面のとおり

3 期待される効果

- (1) 個人情報を含まない定例で簡易な電話に24時間365日対応
- (2) 300回線まで電話の同時接続が可能となり、混雑時にかかけ直しが減少
- (3) 携帯電話のショートメッセージによる回答を選択することにより、メモを取る手間が省ける

4 対象業務

国民健康保険課業務のうち、電話で簡易な問い合わせの件数が上位のものとなります。

| 業務区分 | 電話番号 | 自動応答対象業務 | 令和5年度 受電件数 |
|---------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| 国民健康保険 業務 | 027 - 898 - 6250 | 加入、脱退、保険証の再 交付等に関する事 | 16,462件 |
| | 027 - 898 - 6249 | 高額療養費、限度額適用 認定証等に関する事 | 8,157件 |
| 後期高齢者医 療業務 | 027 - 898 - 6253 027 - 898 - 5955 | 高額療養費、保険証の再 交付、限度額適用認定証 等に関する事 | 15,086件 |

5 試験導入期間（予定）

6月17日（月）～令和7年3月31日（月）

※試験導入期間中にシステムの有効性を検証

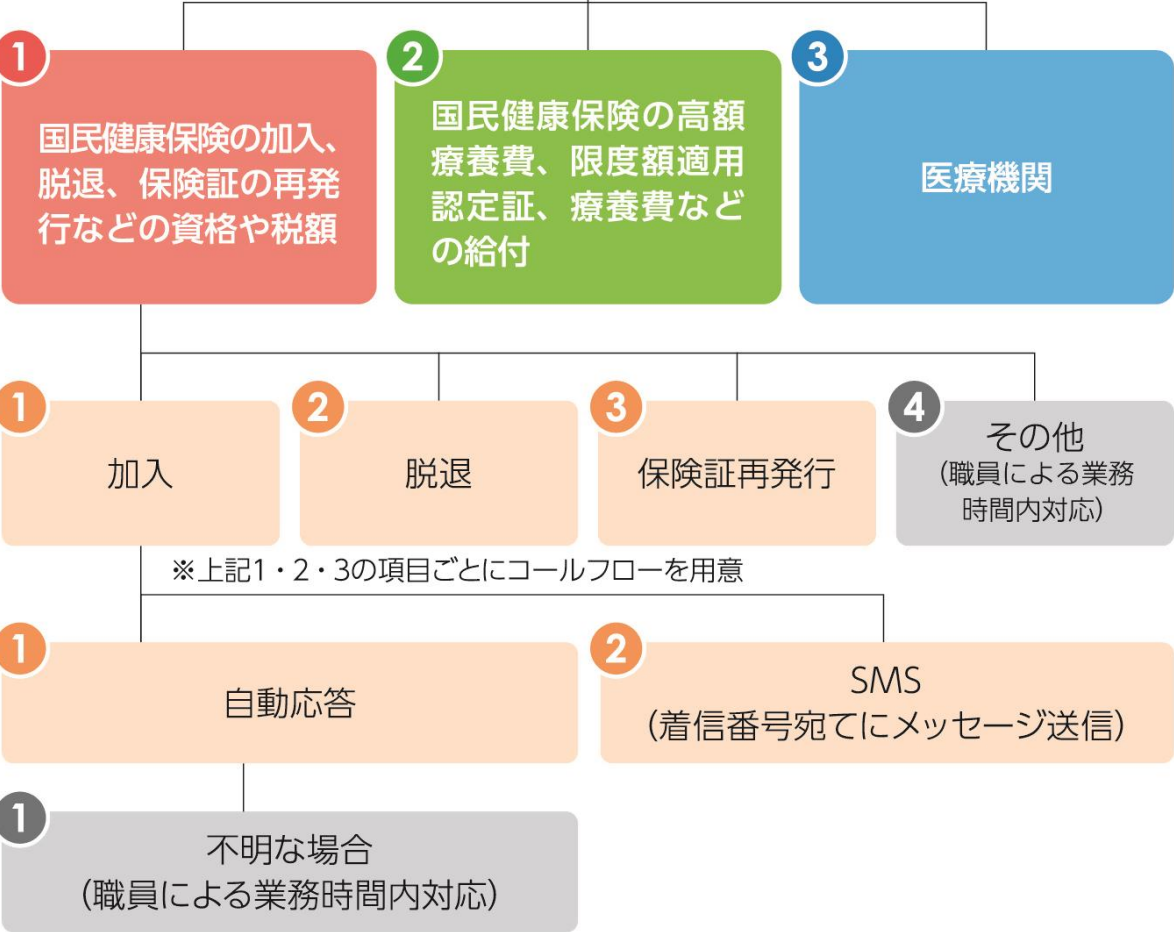
6 契約事業者

株式会社電話放送局

電話自動音声応答システム コールフロー例

お電話ありがとうございます。こちらは、前橋市役所国民健康保険課です。75歳未満の方が加入する国民健康保険の案内になります。音声ガイダンスに沿って、ご用件の番号を押してください。なお、職員への転送は平日の午前8時30分から午後5時15分までとなります。

国民健康保険の加入、脱退、保険証の再発行などの資格や税額に関するお問い合わせは1を、国民健康保険の高額療養費、限度額適用認定証、療養費などの給付に関するお問い合わせは2を、医療機関の方は3を押してください。



担当 国民健康保険課 管理係
電話 027-898-6246 (内線: 3246)