

報道機関各位

令和8年1月30日  
北九州市政策局  
北九州市小倉北区役所

## AI活用推進都市第9弾！

# AI エージェントが進化！市民課への問い合わせを24時間受付！

～ 市民課業務全体に特化した取組は**政令市初**！ ～

令和8年2月2日から3月31日まで、小倉北区役所市民課において、AI エージェントによる電話対応の対象業務を大幅に拡充しますので、お知らせします。

記

## 1 実証の目的

小倉北区役所では、市民が時間や場所にとらわれることなく、必要な行政情報にアクセスできる環境を整えることを目的として、令和7年9月から、市民課におけるマイナンバーカード関連の電話での問い合わせに AI エージェントが対応する実証プロジェクトを実施しています。

今回、新たに住民異動届や戸籍証明書の交付などにも対応範囲を拡充することで、より迅速で的確な案内を実現し、市民サービスのさらなる向上を目指します。

## 2 実証の概要

令和7年9月から実証しているマイナンバーカードに関する問い合わせ対応に加え、以下の内容についても AI エージェントが24時間対応いたします。なお、本実証は3月末をもって終了いたします。

- (1) マイナンバーカードに関すること
- (2) 転入や転出などの住民異動届に関すること
- (3) 住民票、戸籍証明書などの交付に関すること
- (4) 印鑑登録に関すること
- (5) 戸籍に関すること（出生、婚姻、離婚、死亡等）
- (6) 小倉行政サービスコーナーやコンビニ交付サービスのご案内

拡充

AI の活用により、市民の利便性や問い合わせ対応の品質が向上するだけでなく、業務効率化によって創出された職員の時間やリソースを、丁寧な相談対応や業務の質の向上に充てることが可能になります。これにより、市民一人ひとりに寄り添った行政サービスの実現が期待されます。

## 3 今後の展開

北九州市は「AI 活用推進都市」として、市民ニーズを先取りした行政サービスの実現に取り組んでいます。本実証を通じて得られた成果を市全体へ展開し、引き続き「AI 時代の新たな区役所モデル」の創出を目指していきます。



### 【問い合わせ先】

- AI 技術・協力事業者に関すること：政策局 DX・AI 戦略室  
Tel 093-582-3007 担当課長：徳光 担当係長：高塚
- 実証の内容・取材受付に関すること：小倉北区役所 総務企画課  
Tel 093-582-3130 担当課長：泊 担当係長：百武