

2026年10月14日
NTTアドバンステクノロジー株式会社

生成AIを活用して自治体窓口業務を支援する 「RelAi 窓口アシスタント」を提供開始 ～窓口AI実証実験から生まれた生成AIソリューション～

NTTアドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:東京都新宿区、代表取締役社長:伊東 匡)は、NTT-ATの安心AIブランド「RelAi®(リライ)」の第2弾として、自治体窓口業務における職員の対応を支援する生成AIソリューション「RelAi 窓口アシスタント」(以下:本サービス)を2026年10月15日から提供開始します。

NTT-ATは、葛飾区で実施した窓口AI実証実験で得られた知見をもとに本サービスを商品化し、自治体窓口業務の効率化と住民サービス品質の向上に貢献します。

1. 背景

全国の自治体では、窓口における手続きの多様化や制度改正に伴い、ひとつの窓口で取扱う業務が増加・複雑化しているにもかかわらず、より正確で迅速な案内が求められています。一方で、職員の減少やベテラン職員の退職が進み、限られた人員で対応せざるを得ない状況が続いています。

その結果、職員一人ひとりの負担増加に加え、経験や知識の差による対応品質のばらつき、業務ノウハウの継承などが課題となっています。

NTT-ATは、こうした課題の解決に向けて葛飾区とともに窓口AI実証実験を実施し、実験結果から得られた知見をもとに、本サービスを商品化しました。

2. 本サービスの概要

本サービスは、窓口での会話をリアルタイムに文字起こし・要約するとともに、マニュアル・FAQ・条例などの庁内ナレッジをもとに回答を生成し、自治体窓口職員が必要な知識やノウハウの活用を支援する自治体向けAIソリューションです。

生成AIが根拠文書とともに回答を提示することで、職員が必要な情報を探して回答を組み立てる手間を軽減するとともに、経験や知識の差による対応品質のばらつきを抑え、住民への迅速かつ適切な案内につなげます。

3. 本サービスの特長

(1) 葛飾区での実証実験の知見を活かし商品化

葛飾区で実施した窓口AI実証実験で得られた知見をもとに商品化しました。自治体職員からのフィードバックや窓口運用の課題を反映し、ユーザーインターフェースや運用方法の改善に加え、製品化にあたり機能拡充を行うことで、自治体窓口での実運用を見据えたサービスとして提供します。

(2)言語処理・AIの専門家が導入から運用までを一貫サポート

導入検討からシステム構築、庁内ナレッジを生成AIで活用しやすくするためのデータ整備・運用に至るまで、NTT-ATの言語処理・AIの専門家が一貫してサポートします。

業務課題の整理や活用対象業務の選定に加え、マニュアルやFAQなどのドキュメントを回答精度向上に適した形に加工・チューニングします。また、運用開始後の文書追加・更新への対応や回答品質改善も行います。

こうしたサポートにより、お客さまによるナレッジ管理や運用の負荷を軽減するとともに、継続的な回答品質の向上を実現します。

(3)自治体のセキュリティ要件に対応

本サービスは、お客さまごとに専用環境を構築するとともに、入力したデータがAIの学習に利用されない環境で提供します。また、LGWANなどの閉域網環境への接続にも対応しており、自治体のセキュリティ要件に対応した安全・安心な生成AI活用環境を提供します。

4. 主な機能

(1)音声認識

住民と職員の会話をリアルタイムに音声認識し、文字起こしを行います。

また、会話内容を要約することで、職員が相談内容を一から整理して入力する手間を軽減し、AIへの質問をスムーズに行えるよう支援します。

① パソコン・スマートフォン・タブレット対応

パソコン・スマートフォン・タブレット端末から利用できます。窓口業務に応じた柔軟な利用が可能です。

② 発話者分離

NTT-ATが開発・製造している高指向性小型マイクロフォン「FR-1200」を收音デバイスとして利用することで、住民と職員それぞれの発話を分離して認識できます。発話者ごとの会話内容を区別して表示することで、双方のやり取りを把握しやすくします。

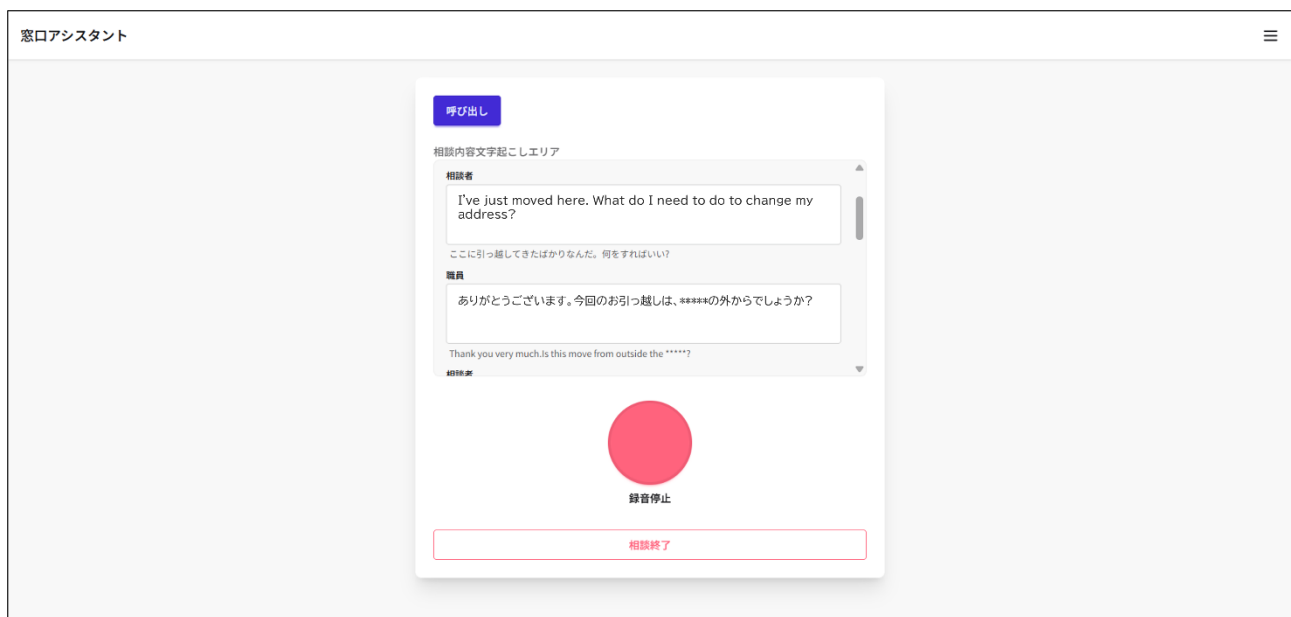
③ 個人情報自動マスキング

文字起こしした会話のうち、氏名や住所などの個人情報を自動でマスキングして表示します。個人情報の露出リスクを抑え、安全な運用につなげます。

④ 翻訳機能

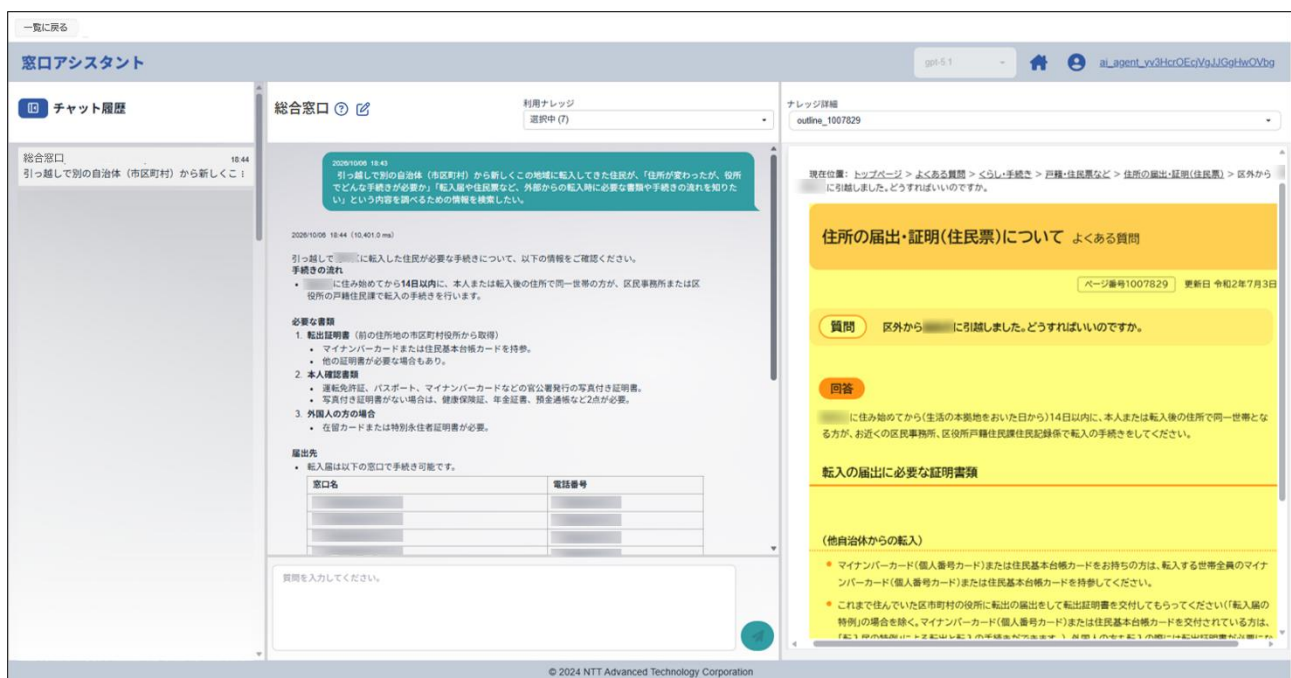
会話内容の翻訳に対応し、日本語でのやり取りが難しい住民との円滑なコミュニケーションにつなげます。

本機能は、多言語対応ニーズを踏まえ、製品化にあたり追加しました。



(2) 根拠文書付き回答生成

自治体が保有する業務マニュアルやFAQ、条例などの庁内ナレッジを活用し、住民からの相談に対する回答を生成します。回答とあわせて、根拠となった文書を提示し、その該当箇所をハイライト表示します。これにより、職員が関連文書を探して回答を組み立てる手間を軽減するとともに、生成AIによる回答内容の妥当性を確認できるため、迅速かつ正確な窓口対応につなげます。



(3) 応対記録作成支援

住民と職員の会話を記録し、応対内容の要約や応対記録を作成します。窓口対応後の記録作成業務を効率化し、職員の負担を軽減します。また、作成された応対記録はFAQの拡充や業務ナレッジの蓄積にも活用できます。

(4)カスハラアラート

窓口対応中に職員が端末上のアラートボタンを押すことで、カスタマーハラスメントの可能性を管理者へ通知します。管理者は会話記録を確認することで、状況や来訪者の要求事項を把握できるため、職員への聞き取りに要する時間を短縮し、迅速な支援や対応につなげることができます。

本機能は、安全な業務環境を支援するため、製品化にあたり追加しました。

5. 提供開始

2026年10月15日

6. 提供価格

下記の「本件に関するお問い合わせ先」までご連絡ください。

7. 今後の展開

NTT-ATは今後も、自治体窓口における生成AI活用の高度化に向けて本サービスの機能拡充を進めるとともに、自治体業務におけるナレッジ活用と業務効率化を支援し、住民サービスの向上に貢献してまいります。

8. 展示会出展予定

本サービスは、2026年10月21日(水)から23日(金)に幕張メッセで開催される「Japan DX & AX Week 秋 2026」の「AI・業務自動化展」に出展予定です。会場では、デモンストレーションを通じて、自治体窓口業務における生成AI活用の具体的な利用イメージをご紹介します。

■出展概要

展示会名:Japan DX & AX Week 秋 2026

出展情報:[NTTアドバンステクノロジー株式会社 - 出展社詳細](#)

会期:2026年10月21日(水)～23日(金)

会場:幕張メッセ

出展エリア:AI・業務自動化展

ホール:8

ブース番号:A38-6

※本文中に記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載のデータは発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。

※掲載している画面は開発中のイメージです。今後、仕様やデザイン等が変更となる場合があります。

■本件に関するお問い合わせ先

NTT アドバンステクノロジー株式会社

【商品に関するお問い合わせ先】

アプリケーション・ビジネス本部

AIストラテジビジネス部門

ビジネス開発担当

<https://www.ntt-at.co.jp/product/relai/>

【報道関係のお問い合わせ先】

経営戦略室 経営企画部門

広報担当

後藤・根本

<https://www.ntt-at.co.jp/inquiry/koho/>