

令和3年3月16日

市長記者会見

西宮市政記者クラブ各位

## ICTを活用した窓口・手続き案内サービスの開始について (にしのみやスマート手続きナビ・AI総合案内)

### 1 概要

市ではDX(※)を推進し、市民サービスの向上、業務効率化に取り組んでいます。このうちの市民サービスの向上を目的として、令和3年3月1日から窓口・手続き案内を「かんたん・便利に」行うことができる2つのサービスを開始しました。

※DX(デジタル・トランスフォーメーション)

ICT(情報通信技術)の活用などを通して、市民の暮らしや市役所をよりよいものに変革していく取組

### 2 にしのみやスマート手続きナビ

にしのみやスマート手続きナビは、「転入、転居、転出、結婚、出生、離婚、氏名変更、死亡」の8つのライフイベントの際に、ご自身の状況にあわせ、必要な手続きや持ち物、お越しいただく窓口を案内するサービスです。

これまでは、ホームページ等で一般的な案内の中からご自身に必要な手続きを調べていただく必要がありましたが、本サービスを利用することで、状況にあわせた案内を行います。

数分程度の簡単なアンケートに答えていただくだけでですので、上記のライフイベントで市役所にお越しになる前には、ぜひご利用ください。

下記のリンクまたは市ホームページのトップ画面よりご利用いただけます。

にしのみやスマート手続きナビ URL : <https://ttzk.graffer.jp/city-nishinomiya>

### 3 AI総合案内(AIスタッフ)

AI総合案内(AIスタッフ)は、行政サービスの手続きや制度に関するお問い合わせに会話形式で回答する、AIを利用したチャットボットサービスです。

みやたん・みにゃっかが市によく寄せられるご質問に24時間お答えします。

下記のリンクや市ホームページ画面下のみやたんアイコン、市公式LINEよりご利用いただけますので、ぜひご利用ください。

AI総合案内 URL : <https://ai-staff.net/nishi/chat>

お問合せ先  
西宮市 総務局 情報管理部 情報企画課  
担 当 : 南  
電 話 : 0798-35-3519