

3. 改善施策のトライアル

- 3.1 FAQコンテンツの拡充・改善**
- 3.2 WebサイトUI/UXの一部改修**
- 3.3 AIボイスボットの試験導入**

Contents

3.1	FAQコンテンツの拡充・改善（概要）	P3
3.1.1	FAQの改善フローと作成ガイドライン	P6
3.1.2	優先改善リーズンの特定とFAQ改善	P14
3.1.3	効果検証	P27
3.2	WebサイトUI/UXの一部改修（概要）	P30
3.3	AIボイスボットの試験導入（概要）	P32
3.3.1	取り組み内容	P35
3.3.2	効果検証	P41
3.3.3	本導入に向けて	P46

3.1 FAQコンテンツの拡充・改善（概要）

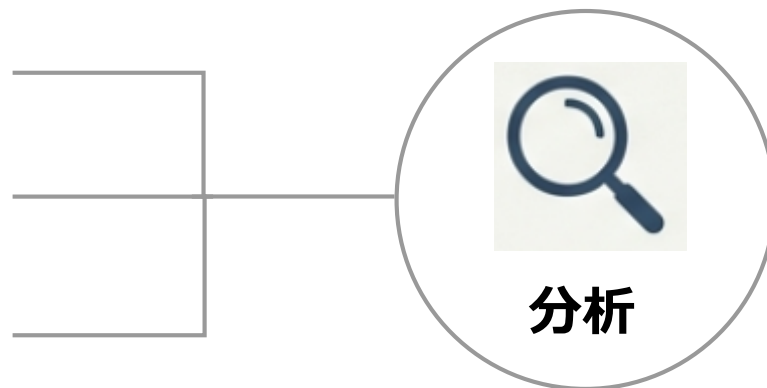
施策概要

電話問い合わせ（VOC）とWebコンテンツを突合し、現状課題を可視化

電話問い合わせ（VOC）

FAQ

Webサイト



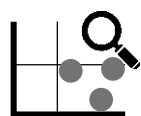
主な分析結果



VOC分析（電話の問い合わせ内容）による分類結果と既存FAQとWebのマッチング

マッチングの結果、入電数の大半が既存FAQに関連した内容となっている（全体ではFAQマッチング率は閑散期で83.8%、繁忙期で75.6%。FAQマッチング率では11%～12%と閑散期と繁忙期で大きな差はない）

税目（課別）では法人市民税と納税案内センターのFAQマッチング率が80～90%と高い傾向にある



フレームワーク分析による優先改善リーゾンの特定

いずれの税目も繁忙期においては通知書・納税に関する問い合わせが、優先改善領域に入っており、特に固定資産税においては8項目が繁忙期に新たに優先改善領域となり、その内容も通知書や納税に関するものである



FAQの新規作成・既存FAQの改修

フレームワーク分析の結果を元に、優先改善領域の問い合わせ内容に対してFAQの新規作成、既存FAQの改善案を提示

施策結果_改善案と効果検証

具体的改善策の提示

1.1 : FAQコンテンツの抜本的強化

109件 新規作成 : 81件
 内容改訂 : 28件

分析結果に基づき、ユーザーの疑問を網羅的に解決する109件のFAQ改善策を具体的に提示。

1.2 : 市民目線に立った改善ガイドライン 全てのFAQ改善は、以下のガイドラインに準拠



結論から記載 : 冒頭に結論に明記し、専門用語を避けた平易な表現を用いる



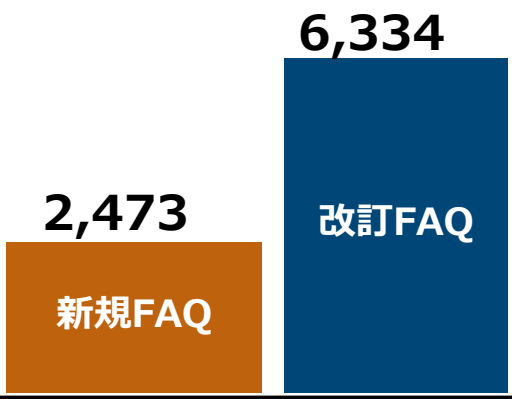
自己完結型コンテンツ : FAQページのみで疑問が解決する内容を目指し、補足情報や関連リンクを併記



不安を払拭する表現 : 具体的な手続き方法や時期を明示し、ユーザーの不安を取り除く表現を重視

FAQ改善後の効果検証（閑散期後の改訂分）

1.1 : 改善後のアクセス数 【全体】



(注 : 集計期間は2025年9月1日～2025年9月30日
なお新規については2025年9月17日以降に掲載開始)

【税目別】

市民税	新規 : 595 改訂 : 3,598
法人市民税	新規 : 666 改訂 : 323
固定資産税	新規 : 954 改訂 : 428
納税案内センター	新規 : 258 改訂 : 1,985

1.2 : アクセス数が多い設問（TOP 3）

+FAQ	新規FAQ	fixed-FAQ	改訂FAQ
1	法人の納税証明書の交付申請書の記入方法を教えてください	1	納期限を過ぎてしまいました。今ある納付書で納付できますか
2	督促状の納期限が過ぎた場合の納付方法を教えてください	2	扶養控除の対象者となる条件について教えてください
3	車検時の納税証明の取得は必要ですか	3	住民税が引き去られていました退職後、住民税の納付について

3.1.1 FAQの改善フローと作成ガイドライン

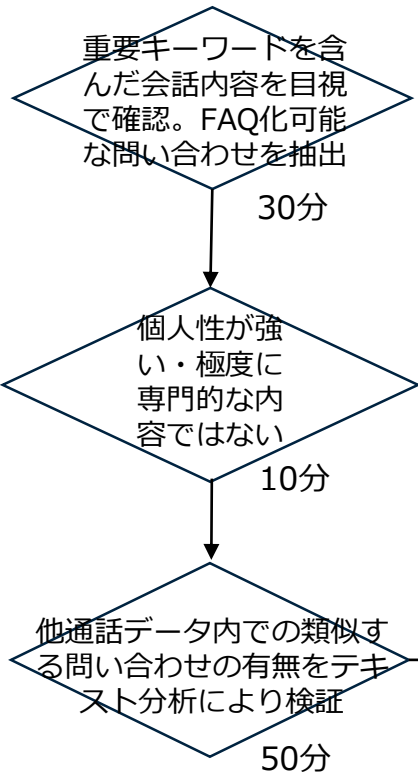
FAQの新規作成・改訂_フロー図

FAQ改善案作成（新規作成・改訂）を以下のプロセスにより 1 設問毎に実施

※FAQ改善案の作成プロセス

FAQ作成・改訂対象の抽出

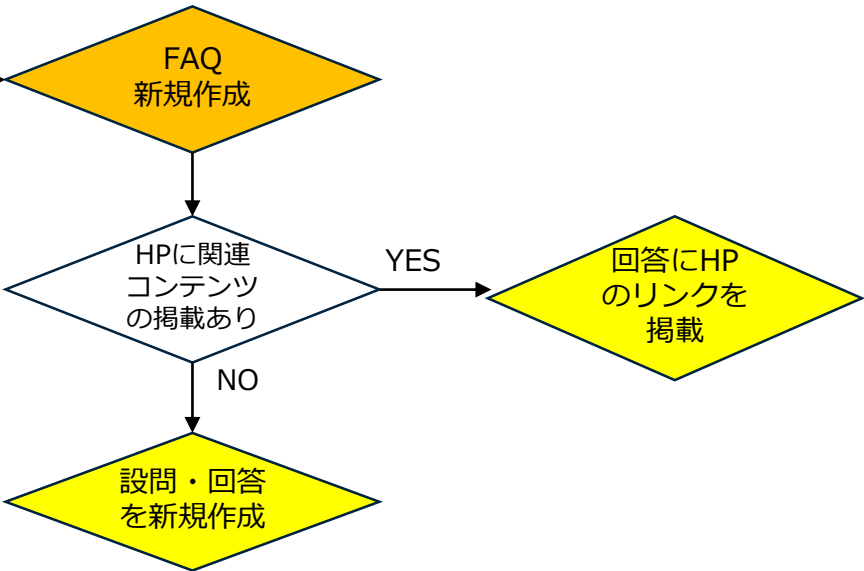
平均作業時間：90分／1問



既にFAQが存在する
10分
YES
NO

FAQ改善案作成

FAQ新規作成 平均作業時間：50分／1問



FAQ改訂 平均作業時間：30分／1問



1問当たりの平均作業時間
・FAQ新規作成：140分／1問
・FAQ改訂：120分／1問

※回答作成時の主な情報収集先
・神戸市様ホームページ
・神戸市様FAQ
・電話対応時の会話内容 など

FAQの新規作成・改訂_ガイドライン

市民の“知りたい”を分析し、
改善すべきFAQを特定

①コンタクトリーズン分析

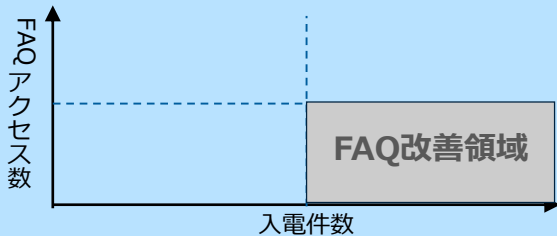
市民の問い合わせ内容（コンタクトリーズン）を分類・分析する事で、市民が知りたい情報を定量的に把握

②FAQのアクセス数の把握

FAQの設問毎のアクセス数を把握

①×② FAQ作成・改善すべきリーズンの特定

コンタクトリーズンとFAQの設問を関連付け、リーズン毎の入電数とFAQのアクセス数をフレームワーク上で解析。
優先的にFAQを追加・改善すべきカテゴリーを特定



市民の“知りたい”を解決するFAQ作成のポイント

POINT
01

結論を先に掲載

質問に対する回答の冒頭に結論に関わる文言を入れる

POINT
02

質問は一目で
わかる文書

市民が理解しやすい用語（言葉）で表現
専門用語を極力使用しない

POINT
03

FAQページのみで
解決できる

回答がシンプルで他のページへ遷移させるリンクは無い
遷移リンクが必要な場合であっても、FAQの回答で情報がまとまって掲載されている

POINT
04

安心感を与える
表現を使う

不安を取り除く表現を使用
相談・困り事に関わる設問については具体的な方法や時期を明確に回答する

POINT
05

関連して聞かれる
補足情報追加

回答に対して問い合わせニーズが高い関連情報を回答中に掲載する

FAQ作成のガイドライン案

■ FAQ作成ポイントの凡例

POINT
01

結論を先に掲載

質問に対する回答の冒頭に結論に関わる文言を入れる

改訂案

Q 【市税】 納税証明書の申請方法を教えてください。

A [こちら](#)をご覧ください



Q 【市税】 納税証明書の申請方法を教えてください。

A インターネット、窓口、郵送により申請できます。
詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

Qの「申請方法」に対してAの冒頭に具体的な申請方法を明記する

新規案

Q 従業員の特別徴収切替依頼書を提出しましたが、特別徴収税額通知書はいつ届きますか

A 特別徴収切替依頼書の提出後、約1～2カ月で特別徴収税額通知書が届きます。
なお、処理の状況により、予定が変更となる場合があります。
特別徴収の異動届出書と切替依頼書の提出による税額通知書の発送日については特別徴収税額通知書の発送日をご覧ください

Qの「いつ届きますか」に対して、Aの冒頭で到着時期について記載

FAQ作成のガイドライン案

■ FAQ作成ポイントの凡例

POINT
02

質問は一目で
わかる文書

市民が理解しやすい用語（言葉）で表現

専門用語を極力使用しない

改訂案

Q 納税の猶予制度について教えてください。

A 火事、風水害などの災害にあわれたり、所得が著しく減少したなど特別な事情により、市税の納付が困難な場合には、一定期間納税を猶予する制度があります。
[「市税の猶予・減免制度」](#)を参照ください。



Q 納付の期限を延ばしてもらうことは可能か（納税の猶予制度）

A 火事、風水害などの災害にあわれたり、所得が著しく減少したなど特別な事情により、市税の納付が困難な場合には、一定期間納税を猶予する制度があります。
[「市税の猶予・減免制度」](#)を参照ください。

「猶予制度」を「納付の期限を延ばす」という一般的な表現にする

改訂案

Q 住民税が引き去り（特別徴収）されていました。退職した場合、住民税（市県民税）はどのように納付するのですか？

A 次に当てはまる人以外は、残りの税額を普通徴収によりご自分で納めていただきます。
・他の会社に就職した場合（特別徴収の申し出をされない場合は、普通徴収になります）・・・



Q 住民税が天引き（特別徴収）されていました。退職した場合、住民税（市県民税）はどのように納付するのですか？

A 次に当てはまる人以外は、残りの税額を普通徴収によりご自分で納めていただきます。
・他の会社に就職した場合（特別徴収の申し出をされない場合は、普通徴収になります）・・・

Qの「引き去り」「引落とし」よりも給与の場合「天引き」が一般的と考えられる

FAQ作成のガイドライン案

■ FAQ作成ポイントの凡例

POINT
03

FAQページのみで
解決できる

回答がシンプルで他のページへ遷移させるリンクは無い

遷移リンクが必要な場合であっても、FAQの回答で情報がまとまって掲載されている

改訂案

Q 住民税（市県民税）の扶養控除の対象となる所得額はいくらですか。

A 年間所得が48万円以下（給与収入のみの場合は収入金額が103万円以下の方。年金収入のみの場合は収入金額が108万円以下の方。（ただし、前年の12月31日現在65才以上であれば収入金額が158万円以下の方。））

Q 住民税（市県民税）の扶養控除の対象となる所得額はいくらですか。

A ・納税者と同一生計であること
・配偶者以外の親族（子、親、兄弟姉妹、孫など）
・16歳以上の人
・年間所得が48万円以下（給与収入のみの場合は収入金額が103万円以下の方。年金収入のみの場合は収入金額が108万円以下の方。（ただし、前年の12月31日現在65才以上であれば収入金額が158万円以下の方。））

所得額のみではなく、
対象条件も記載する事で、FAQにおける解決率を向上



新規案

Q 年金収入しかない場合の申告書の記入方法を教えてください

A 1月頃に届く年金源泉徴収票に記載されている支払金額を申告書の収入金額の「公的年金等」に記載して下さい。社会保険料や国民健康保険料、については「所得から差し引かれる金額」欄に記載してください。また、生命保険料、医療費控除を受けられる方についても当該欄に記載をしてください。
配偶者・扶養親族がいる方は「控除対象配偶者（同一生計配偶者）」と「扶養親族者（配偶者以外）」の欄にも記載をしてください。
年金収入のの申告書の記入方法については[こちら](#)の動画でも確認できます

参照リンクがある場合でも、なるべく回答に情報をまとめて掲載する

FAQ作成のガイドライン案

■ FAQ作成ポイントの凡例

POINT
04

安心感を与える
表現を使う

不安を取り除く表現を使用

相談・困り事に関わる設問については具体的な方法や時期を明確に回答する

改訂案

Q 【市県民税特別徴収】 特別徴収にかかる市県民税について、間違えて多く（少なく）納めてしまいました。どこへ相談すればいいですか。

A 金額の誤りや納め先の市町村を誤った等により、還付や充当等をご相談されたい場合は、収納管理課（0570-078-401へおかけいただき、「税金の納付方法や納付の相談」についての番号を押してください）までご連絡ください。



Q 【市県民税特別徴収】 特別徴収にかかる市県民税について、間違えて多く（少なく）納めてしまいました。どこへ相談すればいいですか。

A 納めすぎの金額や、誤って納めた金額が発生した場合は、「過誤納金還付兼充当通知書」を送ります。還付先口座を市が把握している場合や充当の場合を除き、**「市税還付金口座振込依頼書」が同封されておりますので、必要事項を記入し返送してください。返送後 1 週間～20 日程度で指定の口座に振込します。**
金額の誤りや納め先の市町村を誤った等により、還付や充当等をご相談されたい場合は、市行財政局税務部収納管理課（078-647-9523）までご連絡ください。

新規案

Q 原付・小型特殊の申請（名義変更など）方法について教えてください

A e-KOBE（神戸市スマート申請システム）を利用してスマホやパソコンから登録・変更・廃車を**いつでも申請することができます。**
また、郵送・窓口で登録・変更・廃車・再交付の申請ができます。
詳しくは[原付・小型特殊の申請](#)をご確認下さい

e-KOBEを利用する事で「24時間いつでも申請が可能」という安心感があり、利用促進につながる

市県民税の払い過ぎに関して、還付金口座振込依頼書の返送と還付時期を明確に案内する

FAQ作成のガイドライン案

■ FAQ作成ポイントの凡例

POINT
05

関連して聞かれる
補足情報追加

回答に対して問い合わせニーズが高い関連情報を回答中に掲載する

改訂案

Q 廃車した車両の納税通知書が届きました

A 軽自動車税（種別割）は4月1日時点の所有者（使用者）に対して課税されます。
4月2日以降に廃車した場合、その年度は課税されますので、お支払いください。
4月1日以前に廃車したにも関わらず納税通知書が届いた場合は、法人税務課軽自動車税担当（電話:078-647-9399）へお問い合わせください。
なお、廃車手続きをしていない場合は、今後も軽自動車税（種別割）が課税されますので、速やかに廃車手続きをしてください。



Q 廃車した車両の納税通知書が届きました

A 軽自動車税（種別割）は4月1日現在の所有者（使用者）に対して課税されます。
そのため4月2日以降に廃車した場合は、納税通知書が送付されます。
なお、軽自動車税（種別割）には、自動車税（種別割）のように月割課税制度がないため、4月2日以降に廃車の申告をされても、その年度分の税金は減額（還付）されませんのでご注意ください。
4月1日以前に廃車したにも関わらず納税通知書が届いた場合は、法人税務課軽自動車税担当（電話:078-647-9399）へお問い合わせください。なお、廃車申告行っていない場合は、今後も軽自動車税（種別割）が課税されますので速やかに廃車の手続きをしてください。

新規案

Q 住民税（市県民税）の延滞金はいつから発生しますか

A 延滞金は納期限の翌日より計算されます。**なお、市県民税の納期限は年4回ありますのでご注意ください。**
詳しくは「[市税を滞納すると](#)」をご確認ください

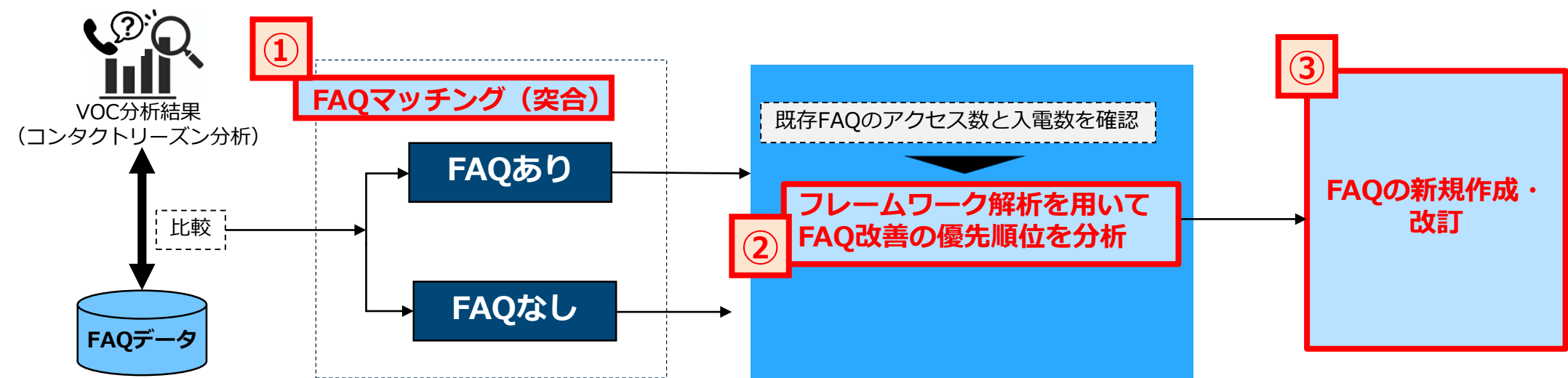
延滞金の発生タイミングに関する回答だが、納期限が年4回ある事も付け加える事で注意喚起をする。

廃車した車両に対する納税通知書の受領についての回答だが、加えて軽自動車には月割課税制度がない点を説明する事で課税額に関する疑問についてもカバーする

3.1.2 優先改善リーズンの特定とFAQ改善

VOCを活用したFAQ改善の進め方

■ VOC分析結果によるFAQ改善のフロー



■ 改善ステップ

STEP	プロセス	内容
①	FAQマッチング (突合)	VOCの分析結果（コンタクトリーゼン分析によるカテゴリ分類およびその件数）と既存のFAQデータを比較し、コンタクトリーゼンに該当するFAQ（市HP含む）の有無を確認
②	フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握	該当FAQにアクセス数とVOC分析結果より該当コンタクトリーゼンの件数をフレームワーク化し、優先的に改善すべきFAQを把握
③	FAQの新規作成・改訂	フレームワークの優先度「高」領域に対応するFAQを改善または新規作成

STEP① FAQマッチング（突合）

■4課 FAQ／Webマッチング状況

市民税課・固定資産税課・市民税課・納税案内センターの4課それぞれのコンタクトリーズンのカテゴリ分類結果および受電件数よりFAQおよびWebの掲載有無を突合

閑散期（2024.9-11）
n=12,000（各課3,000サンプル）



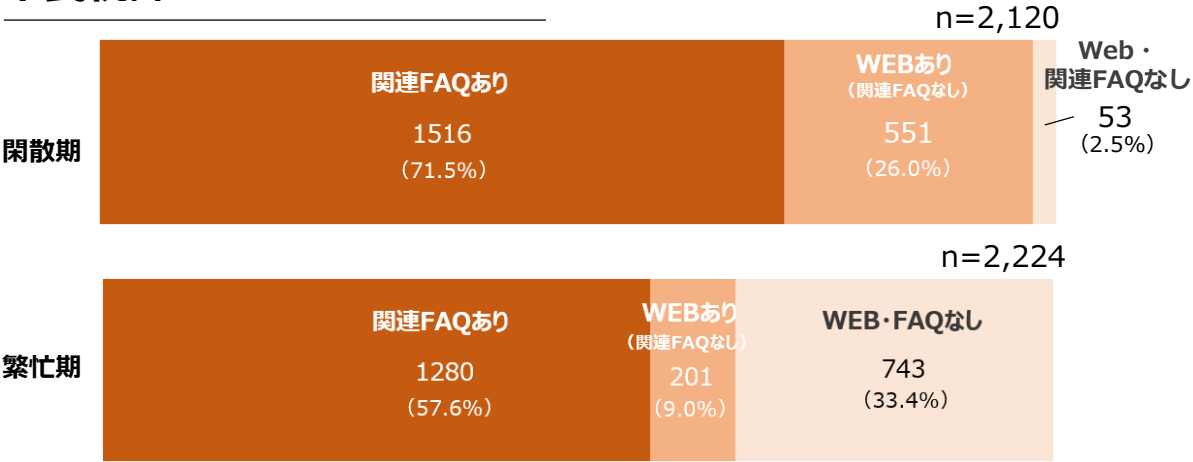
繁忙期（2025.4-6）
n=12,000（各課3,000サンプル）



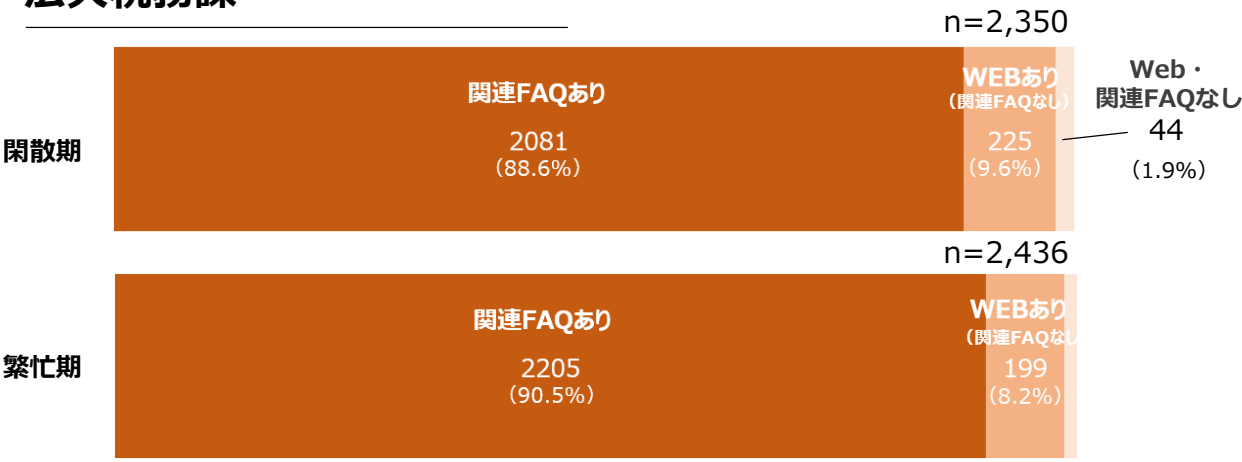
STEP① FAQマッチング（突合）

・ 課別のFAQ/Webマッチング結果 各課のマッチング対象の内訳

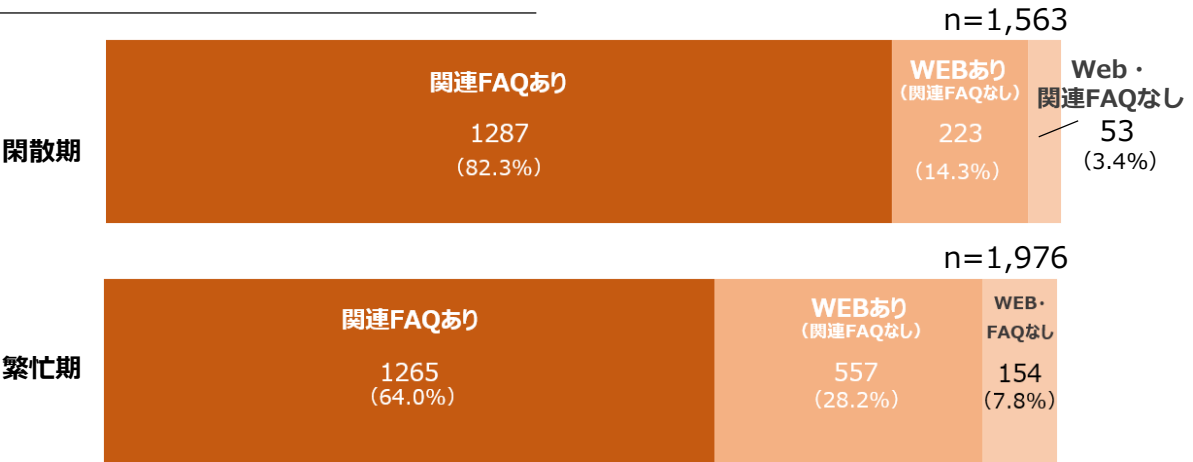
市民税課



法人税務課



固定資産税課



納税案内センター

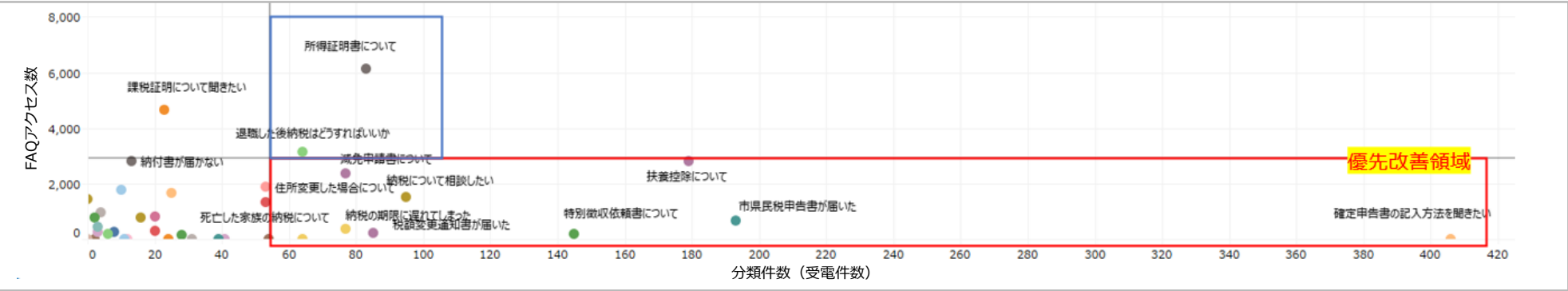


STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

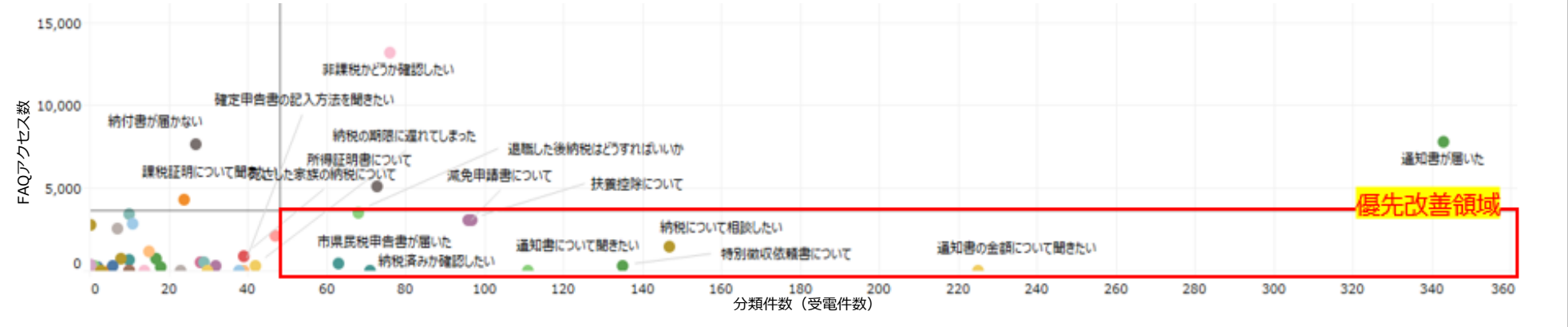
【市民税】フレームワーク解析によるFAQ優先改善領域のリーゾンの特定

- FAQ優先改善領域に属する問い合わせ件数が閑散期より繁忙期が減少している（1,468件→1,013件）
（FAQのアクセス数も減少）
- 閑散期に最も優先順位の件数が最も多かった「申告書の記入方法」が優先領域外となっており、結果的として市民税全体のFAQ改善優先領域の問い合わせ件数の減少の要因となっている

閑散期（2024/9～2024/11） n=3000



繁忙期（2025/4～2025/6） n=3000



STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

【市民税】フレームワーク解析によるFAQ優先改善領域リーズンの特定

市民税_優先改善領域リーズン一覧

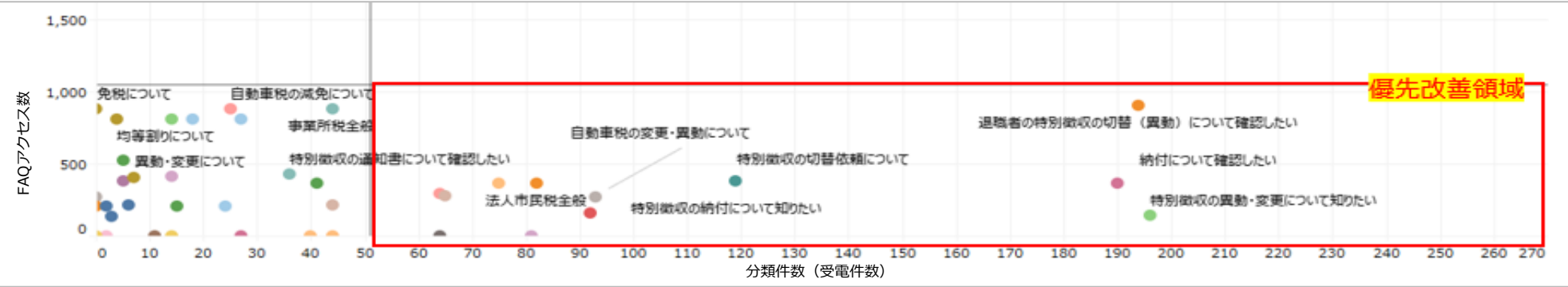
詳細分類名（優先改善カテゴリ）	分類件数		Faqアクセス数		関連HPの有無	関連FAQ_ID	FAQ案_新規	FAQ案_改訂
	閑散期	繁忙期	閑散期	繁忙期				
確定申告書の記入方法を聞きたい	406	—	—	—	あり	—	3	
市県民税申告書が届いた	193	63	656	412	—	199	3	
扶養控除について	179	96	2,805	3,087	—	189	2	1
特別徴収依頼書について	145	135	184	268	—	3709	3	
納税について相談したい	95	147	1,504	1,450	—	3474	3	
税額変更通知書が届いた	85	—	235	—	—	1415	3	
減免申請書について	77	97	2,355	3,040	—	191	3	
納税の期限に遅れてしまった	77	—	370	—	—	184	1	
市県民税の未納分について	64	—	—	—	あり	—		2
所得証明について	83	—	6134	—	—	3518	2	1
退職した後の納税はどうすればよいか	64	68	3127	68	—	195	1	2
通知書の金額について聞きたい	—	225	—	—	—	—	1	1
通知書について聞きたい	—	111	—	—	—	—	1	1
納税済みか確認したい	—	71	—	—	—	—	2	1
	1468	1013	17370	8325			28	9

STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

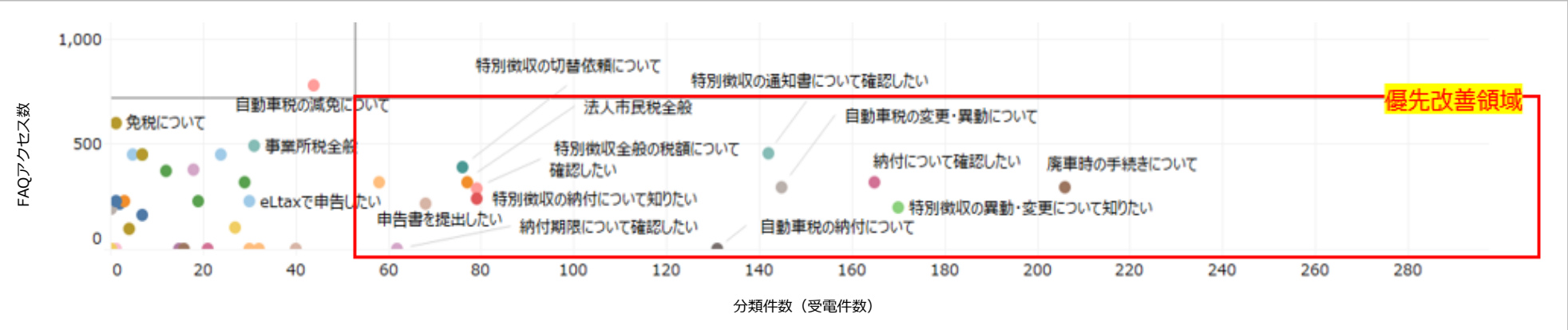
【法人市民税】フレームワーク解析によるFAQ優先改善領域のリーゾンの特定

- FAQ優先改善領域に属する問い合わせ件数が閑散期より繁忙期が微増（1,315件→1,458件）
- 閑散期、繁忙期ともに「特別徴収の異動・変更」が件数も多く推移している
- （軽）自動車税に関する問い合わせが閑散期と比較して、繁忙期が大きく増加している

閑散期（2024/9～2024/11） n=3000



繁忙期（2025/4～2025/6） n=3000



STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

【法人市民税】フレームワーク解析によるFAQ優先改善領域リーズンの特定

法人市民税_優先改善領域リーズン一覧

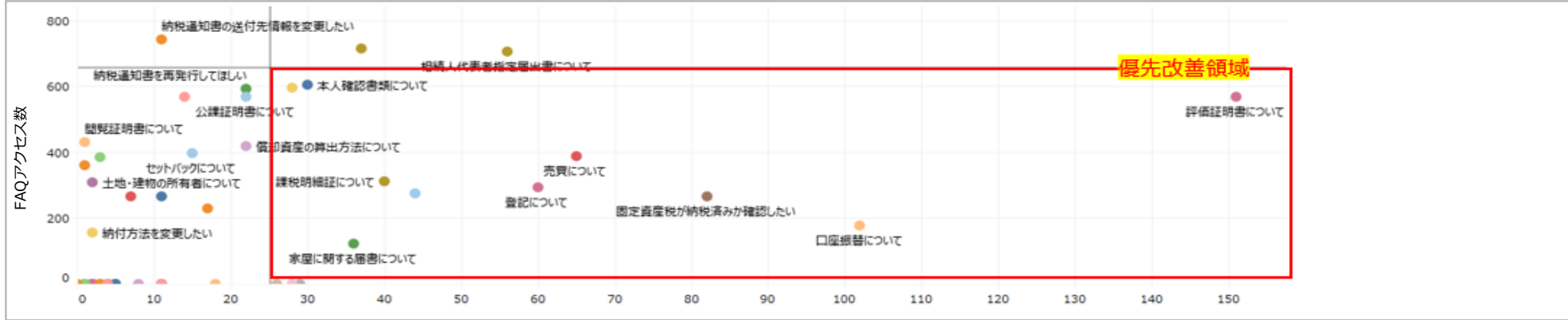
詳細分類名（優先改善カテゴリ）	分類件数		Faqアクセス数		関連HPの有無	関連FAQ_ID	FAQ案_新規	FAQ案_改訂
	閑散期	繁忙期	閑散期	繁忙期				
特別徴収の異動・変更について知りたい	196	170	142	195	—	3710		3
退職者の特別徴収の切替（異動）について確認したい	194	—	908	—	—	3715	2	
納付について確認したい	190	165	366	318	—	210	1	1
特別徴収の切替依頼について	119	76	381	386	—	3726	3	
自動車税の変更・異動について	93	145	271	295	—	2140	2	1
特別徴収の納付について知りたい	92	79	155	238	—	3730	2	
法人市民税全般	82	77	366	318	—	210	1	
納付期限について確認したい	81	62	—	—	あり	—	1	
法人税の申告について	75	58	366	318	—	210		1
申告書を提出したい	65	68	276	217	—	209	1	
特別徴収全般の税額について確認したい	64	79	294	285	—	3723		1
自動車税の納付について	64	131	—	—	あり	—	1	
廃車時の手続きについて	—	206	—	295	—	223	2	1
特別徴収の通知書について確認したい	—	142	—	453	—	2140	3	
	1315	1458	3525	3318			19	8

STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

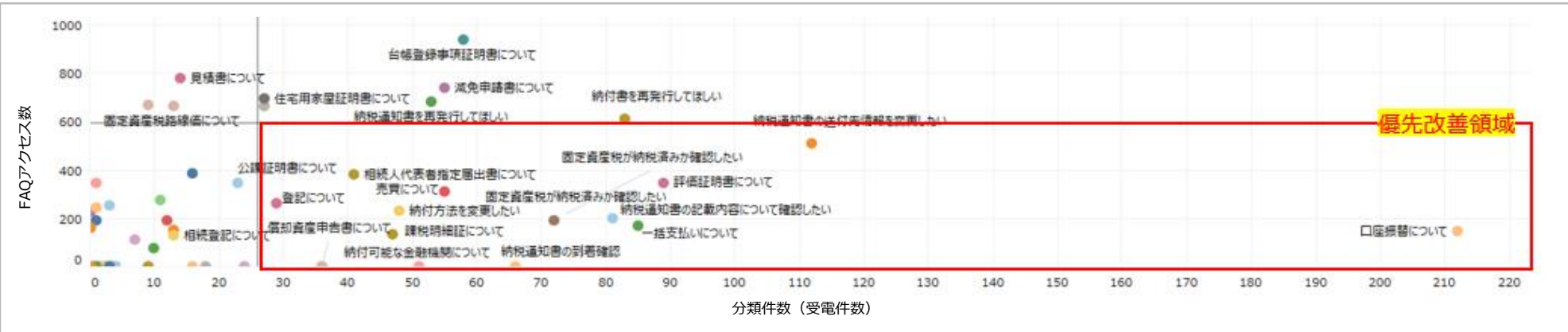
【固定資産税】フレームワーク解析によるFAQ改善の優先改善領域のリーゼンの特定

- FAQ優先改善領域に属する問い合わせ件数が閑散期より繁忙期が増加（695件→1,024件）
- 固定資産税では閑散期と繁忙期のFAQ改善優先領域に属する問い合わせ内容が大きく変化している
- 閑散期の傾向として評価証明書や売買、登記に関する問い合わせも多かったが、繁忙期は納税通知書や納税方法に関する問い合わせが多い傾向にある

閑散期（2024/9～2024/11） n=3000



繁忙期（2025/4～2025/6） n=3000



STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

【固定資産税】フレームワーク解析によるFAQ改善の優先改善領域リーズンの特定

■ 固定資産税_優先改善領域リーズン一覧

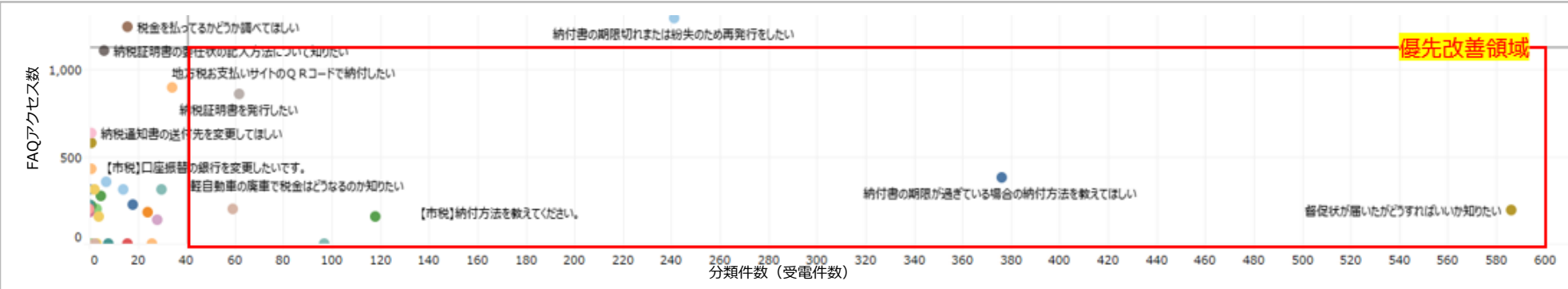
詳細分類名（優先改善カテゴリ）	分類件数		Faqアクセス数		関連HPの有無	関連FAQ_ID	FAQ案_新規	FAQ案_改訂
	閑散期	繁忙期	閑散期	繁忙期				
評価証明書について	151	89	567	343	—	3775	2	
口座振替について	102	212	178	146	—	2150	1	1
固定資産税が納税済みか確認したい	82	72	266	189	—	186		1
売買について	65	—	387	—	—	236		2
登記について	60	29	293	259	—	2250	1	
納税通知書の記載内容について確認したい	44	81	275	200	—	1158	1	1
家屋に関する届書について	36	—	123	—	—	2239	1	
本人確認書類について	30	—	603	—	—	1382	1	
評価額について	29	—	—	—	あり	—	2	
相続登記について	28	—	596	—	—	2247	2	
登記完了について	28	—	—	—	—	—	2	
償却資産申告書について	26	36	—	—	あり	—	1	
非課税証明書について	14	—	567	—	—	3775	1	
納税通知書の送付先情報を変更したい	—	112	—	507	—	253	2	
一括支払いについて	—	85	—	167	—	7026	3	
納税通知書の到着確認	—	66	—	—	—	—	1	
売買について	—	55	—	309	—	236	1	
納付可能な金融機関について	—	51	—	—	あり	—	1	
納付方法を変更したい	—	48	—	230	—	182	2	1
課税明細書について	—	47	—	134	—	2218	2	
相続人代表者指定届出書について	—	41	—	381	あり	2236	3	
	695	1024	3855	2865			30	6

STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

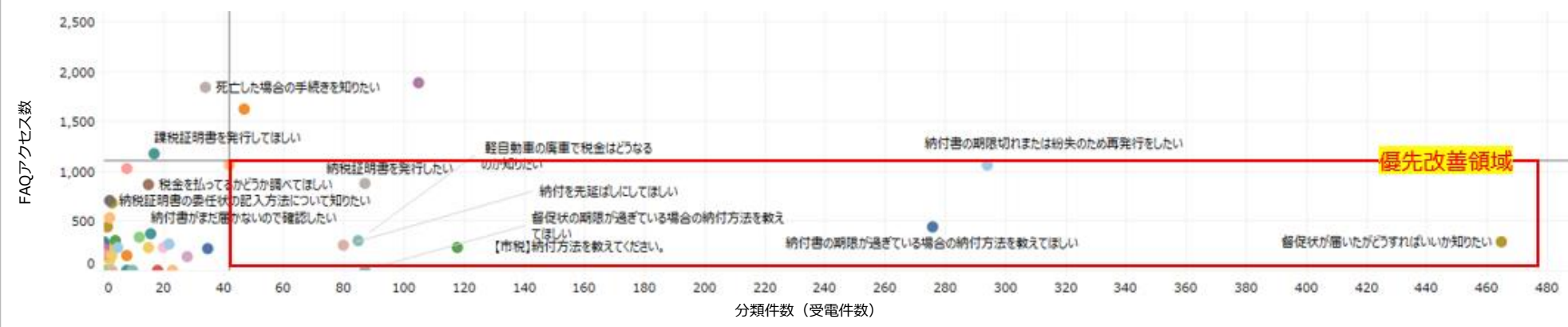
【納税案内センター】フレームワーク解析によるFAQ改善の優先改善領域のリーゾンの特定

- FAQ優先改善領域に属する問い合わせ件数が閑散期より繁忙期が微増（1,298件→1,492件）
- センターの特性上、納税に関する問い合わせが中心だが、特に「督促状」、「納付書の期限切れ」「納付書の再発行」に関する問い合わせが優先改善領域では件数が多い傾向にある

閑散期（2024/9～2024/11） n=3000



繁忙期（2025/4～2025/6） n=3000



STEP② フレームワークによるFAQ改善の優先順位を把握

【納税案内センター】フレームワーク解析によるFAQ改善の優先改善領域リーズンの特定

■ 納税案内センター_優先改善領域リーズン一覧

詳細分類名（優先改善カテゴリ）	分類件数		Faqアクセス数		関連HPの有無	関連FAQ_ID	FAQ案_新規	FAQ案_改訂
	閑散期	繁忙期	閑散期	繁忙期				
督促状が届いたがどうすればいいか知りたい	586	465	192	289	—	7507	1	1
納付書の期限が過ぎている場合の納付方法を教えてほしい	376	276	380	435	—	3929	1	1
【市税】納付方法を教えてください。	118	118	157	230	—	182		1
督促状の期限が過ぎている場合の納付方法を教えてほしい	97	87	—	—	なし	—	1	
納税証明書を発行したい	62	87	858	872	—	186	1	
納付を先延ばしにしてほしい	59	80	200	251	—	7504		1
納付書の期限切れまたは紛失のため再発行をしたい	—	294	—	1052	—	2227		1
軽自動車の廃車で税金はどうなるのか知りたい *	—	85	—	295	—	223		
	1298	1492	1787	3424			4	5

* 法人市民税の「廃車時の手続きについて」のFAQが該当

STEP③ FAQ新規作成・改訂

- フレームワーク分析においてFAQ優先改善領域にプロットされた問い合わせ内容に対して、FAQの新規作成、改訂案を提示
- 作成・改訂ポリシーについてはガイドラインの考え方を基本として作成
- FAQ改善案の件数は全税目合計で109設問（新規：81件 改訂：28件）

税目（課）	FAQ案（件数）		
	新規	改訂	FAQ合計（税目）
市民税	28	9	37
法人市民税	19	8	27
固定資産税	30	6	36
納税案内センター *	4	5	9
合計	81	28	109

※納税案内センターについては4設問が他税目と同様

FAQの作成・改善内容については別紙「【Appendix】ご報告用_FAQ改善案」を参照

3.1.3 効果検証

FAQ改善後の効果検証

- 改善したFAQに関しては全体で新規の総アクセス数が2,473・1設問平均が45、改訂については総アクセス数が6,334・1設問平均が333となった
- 税目別の最多アクセス数は、新規については固定資産税の新規で総アクセス数が954・1設問平均が64、改訂では市民税の総アクセス数3,598・1設問平均720となった
(注：集計期間は2025月9月1～2025年9月30日。新規については2025年9月17日以降に掲載開始)

【税目別】改善FAQのアクセス状況

税目（部署）	区分	総アクセス数	改善設問数	平均アクセス数
市民税	新規	595	23	25.9
	既設	3,598	5	719.6
法人市民税	新規	666	13	51.2
	既設	323	6	53.8
固定資産税	新規	954	15	63.6
	既設	428	5	85.6
納税案内センター	新規	258	4	64.5
	既設	1,985	3	661.7
合計	新規	2,473	55	45.0
	既設	6,334	19	333.4

※改善設問数は閑散期のデータを基に提示した件数
(未反映・未改修分は除く)

■ 市民税FAQ案

No	設問	区分	アクセス数
1	収入がない場合の申告書の記入方法を教えてください	新規	17
2	年金収入しかない場合の記入方法を教えてください	新規	14
3	前年に収入が無かったときの住民税の申告は必要ですか	新規	25
4	前年の所得がなかったにもかかわらず、申告書が届きました。提出の必要はありますか	新規	11
5	住民税（市県民税）の申告書の提出が必要な場合と不要な場合を教えてください	新規	20
6	本業とは別に副業（パート・アルバイト）で所得がありますが、申告の必要はありますか	新規	31
7	確定申告の際に配偶者扶養控除の申告が誤ってましたが、どのように修正すればよいですか	新規	25
8	年の途中で子供が就職・結婚した場合、扶養控除はどうなりますか	新規	29
9	普通徴収から特別徴収の切替の締切日について教えてください	新規	18
10	就職して住民税が給与天引き（特別徴収）になっているはずですが、納税通知書（納付書）が届きました。	新規	10
11	特別徴収切替依頼書を提出したが、いつから切替わりますか	新規	12
12	納付書に記載されている税額を一度に支払いする事が困難です。分割して納付できますか。	新規	23
13	本年中に不動産を売却予定ですが、住民税（市県民税）はいった支払う必要がありますか	新規	14
14	不動産売却時の税率を教えてください。	新規	4
15	どのような場合に税額変更通知書が送付されますか	新規	27
16	従業員の税額変更通知書（緑色）が届きましたが、対応はどうすればよいですか	新規	19
17	税額変更通知書が届いたのですが、納付はどうすれば良いですか？	新規	No16と統合
18	退職・休職が理由で収入が減少した場合、住民税の減免対象になりますか	新規	36
19	住民税の減免対象となるケースについて教えてください	新規	70
20	減免申請時の必要書類について教えてください	新規	29
21	住民税（市県民税）の延滞金はいつから発生しますか	新規	41

No	設問	区分	アクセス数
22	所得証明書で証明が可能な内容は何ですか	新規	38
23	市役所で所得証明書の申請・発行はできますか。	新規	35
24	退職の翌年に転居しましたが、前年の所得に対する住民税（市県民税）はどこに納付しますか	新規	47
25	扶養控除の対象者となる条件について教えてください	改訂	657
26	【市税】納期限を過ぎてしまいました。今ある納付書で納付できますか。	改訂	1668
27	納付の期限を延ばしてもらうことは可能か（納税の猶予制度）	改訂	未修正
28	所得・課税証明書、非課税証明書の取り方を教えてください。	改訂	289
29	退職時に残りの住民税（市県民税）について一括徴収されたのに、6月にまた通知書が届きました。なぜですか？	改訂	362
30	住民税が天引き（特別徴収）されていました。退職した場合、住民税（市県民税）はどのように納付するのですか？	改訂	622

FAQ改善後の効果検証

■ 法人市民税FAQ案

No	設問	区分	アクセス数
1	退職者の給与所得者異動届出書を提出しましたが、税額変更通知書はいつ届きますか。	新規	23
2	従業員が退職した場合、いつまでに給与所得者異動届出書を提出する必要がありますか。	新規	26
3	法人市民税の納期限はいつですか。	新規	56
4	従業員の特別徴収切替依頼書を提出しましたが、特別徴収税額通知書はいつ届きますか	新規	53
5	従業員の手元に納期限を過ぎた納付書がありますが、特別徴収に切替可能ですか。	新規	70
6	eLtaxにて特別徴収の切替を行いました。いつ反映されますか。	新規	未反映
7	軽自動車の名義変更の申請方法・必要書類について教えてください。	新規	53
8	原付・小型特殊の申請（名義変更など）方法について教えてください	新規	61
9	特別徴収税の納入方法を教えてください	新規	48
10	特別徴収の納付書に記載する指定番号と納期限の記入について教えてください	新規	59
11	法人を休業する際の手続きについて教えてください	新規	47
12	法人市民税の申告の種類と納付期限について教えてください	新規	50
13	法人税（国税）の申告書が未提出なのですが、法人市民税の申告書が提出はできますか。	新規	47
14	車検時の納税証明の取得は必要ですか。	新規	73
15	【市県民税特別徴収】事業所に特別徴収税額通知書が届きません。	改訂	44
16	【市税】税額が減額になる通知（税額変更通知）がきました。既に支払っていますがどうしたらよいですか。	改訂	19
17	【市県民税特別徴収】事業所で雇用している従業員の住民税（市県民税）の徴収方法を特別徴収から普通徴収に変更したいのですが。	改訂	72
18	神戸市の法人市民税の申告書、納付書、異動届などの用紙はどこにありますか。	改訂	57
19	廃車した車両の納税通知書が届きました。	改訂	未修正
20	法人市民税の均等割と法人税割の税率を教えてください。	改訂	78
21	【市県民税特別徴収】特別徴収にかかる市県民税について、間違えて多く（少なく）納めてしまいました。どこへ相談すればいいですか。	改訂	53

■ 固定資産税FAQ案

No	設問	区分	アクセス数
1	固定資産課税台帳登録事項証明書(旧評価・公課証明書)の申請・取得方法について教えてください。	新規	64
2	相続手続きの際の固定資産課税台帳登録事項証明書(旧評価・公課証明書)の申請について。	新規	73
3	固定資産税の口座振替の手続きはインターネットでできますか。	新規	62
4	住宅用家屋証明書の申請について教えてください	新規	64
5	固定資産税の納税通知書に記載されている課税標準額について教えてください。	新規	63
6	家屋に関する届書の入手と申請について教えてください	新規	56
7	固定資産課税台帳登録事項証明書(旧評価・公課証明書)の申請の際の必要書類を教えてください。	新規	58
8	固定資産の評価額のしくみについて教えてください。	新規	57
9	償却資産の評価額の算出方法について教えてください。	新規	55
10	相続登記の手続きについて相談したい。	新規	73
11	相続登記の義務化について教えてください	新規	68
12	家屋を解体しましたが、来年度の固定資産税は課税されませんか	新規	71
13	家屋の解体工事を行っていますが解体の完了が年を跨いでしまいます。この場合の固定資産税の課税はどうなりますか。	新規	69
14	償却資産の申告書が届きましたが、償却資産に該当する資産を教えてください。	新規	55
15	固定資産課税証明書の申請方法について教えてください。	新規	66
16	【市税】固定資産税の納税義務者または口座名義人が死亡した場合、口座振替はどうなりますか。	改訂	69
17	税金の文書（督促状／催告書／差押予告）が届きました。	改訂	196
18	今年に入って売却した不動産の固定資産税の税通知書が届いたのはなぜですか。	改訂	27
19	住宅用家屋証明書の申請先をおしえてください。	改訂	104
20	納税通知書の送付先を変更したい。	改訂	32

■ 納税案内センターFAQ案

No	設問	区分	アクセス数
1	督促状が届きましたが今すぐに払う事ができません。	新規	60
2	住民税（市県民税）の延滞金はいつから発生しますか	新規	41
3	督促状の納期限が過ぎてしまった場合の納付方法について教えてください	新規	77
4	法人の納税証明書の交付申請書の記入方法を教えてください	新規	80
5	税金の文書（督促状／催告書／差押予告）が届きました。	改訂	196
6	【市税】納期限を過ぎてしまいました。今ある納付書で納付できますか。	改訂	1668
7	【市税】クレジットカード・インターネットバンキング・スマートフォン決済アプリ等での納付方法を教えてください。	改訂	121
8	納付の期限を延ばしてもらうことは可能か（納税の猶予制度）	改訂	未修正

3.2 WebサイトUI/UXの一部改修（概要）

ページ改修効果検証

● ページ改修の効果検証

- 対象ページ： <https://www.city.kobe.lg.jp/a53704/kurashi/tax/syomei/index.html>
- ページ改修日： 5月21日（前後2週間のデータで比較）
- 改修概要： メニューを3コラムに整理
- 効果検証指標： 離脱率・エンゲージメント率・「申請方法を確認する」への遷移率

〔離脱率・エンゲージメント率〕

	改修前（5/7-20）	改修後（5/21-6/3）
セッション	614	658
離脱率	29.0%	20.1%
エンゲージメント率	72.3%	82.2%

〔「申請方法を確認する」への遷移状況〕

ページパスとスクリーン クラス	遷移数	遷移率	前後差
合計	335	50.9%	+17.7pt
/a83576/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1141001.html	182	27.7%	+6.0pt
/a16422/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1142001.html	119	18.1%	+8.0pt
/a03858/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1143001.html	27	4.1%	+0.7pt
/a16422/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1142001.html	26	4.0%	-6.1pt
/a83576/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1141001.html	12	1.8%	-19.8pt
/a16422/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1144001.html	3	0.5%	+0.5pt
/a16422/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1144001.html	2	0.3%	+0.3pt
/a03858/kurashi/registration/shinsei/shoumeisho/ga1143001.html	1	0.2%	-3.3pt



ページ改修後、それぞれの評価指標に改善の効果が見られる

3.3 AIボイスボットの試験導入（概要）

施策概要



1.目的

FAQの自動回答を通じて、職員の問い合わせ対応業務の効率化を実現する

AI技術を活用した自動音声応答サービス（Voicebot）の有効性を評価し、本格導入に向けた課題を明確化する

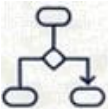


2.試験導入の対象

対象業務：税に関する問い合わせ

集計期間：2025年8月12日～2025年10月31日

対応時間：平日 8:45～17:30



3.対応フローと活用技術



電話発信



IVRによる要件分類（納税通知書、申告、証明書取得、納付方法）



AIボイスボットによる自動応答



問い合わせ解決



未解決の場合、居住区ごとの担当職員へ転送

生成AIの活用

従来のベクトル検索技術を超え、より高度な意図理解を実現。利用者の長い会話からも質問の核心を正確に把握し、最適なFAQを提示

品質担保：回答の正確性は、事前に準備・精査されたFAQデータベースによって担保される



4.主要評価指標（KPI）

ボイスボットはユーザーの質問意図を正しく理解できたか？

マッチング率：「〇〇に関するご質問ですね？」という確認に対し「はい」と対応された割合

どの程度の問い合わせを自動で解決できたか？

転送率：自動応答で解決できず、最終的に職員へ転送されたコールの割合

試験導入結果サマリ

1. 主な成果



期間中の入電数：1,157件
質問数：886件



マッチング率
50.5%→66.3%
(月ごとに向上)



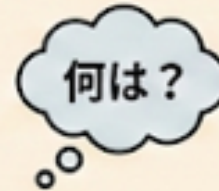
転送率：
19.7%→11.4%
(月ごとに減少)



FAQの追加・精査を実施
→Voicebot内での
解決率が向上



2. 課題・改善点



IVR選択誤りや抽象的な質問
→マッチングできないケースが発生



FAQ精査・追加作業に工数過多
↳ 本導入時は工数削減・
改善サイクル短縮が必要



3. 今後の展望

企業情報に該当するため非公開

3.3.1 取り組み内容

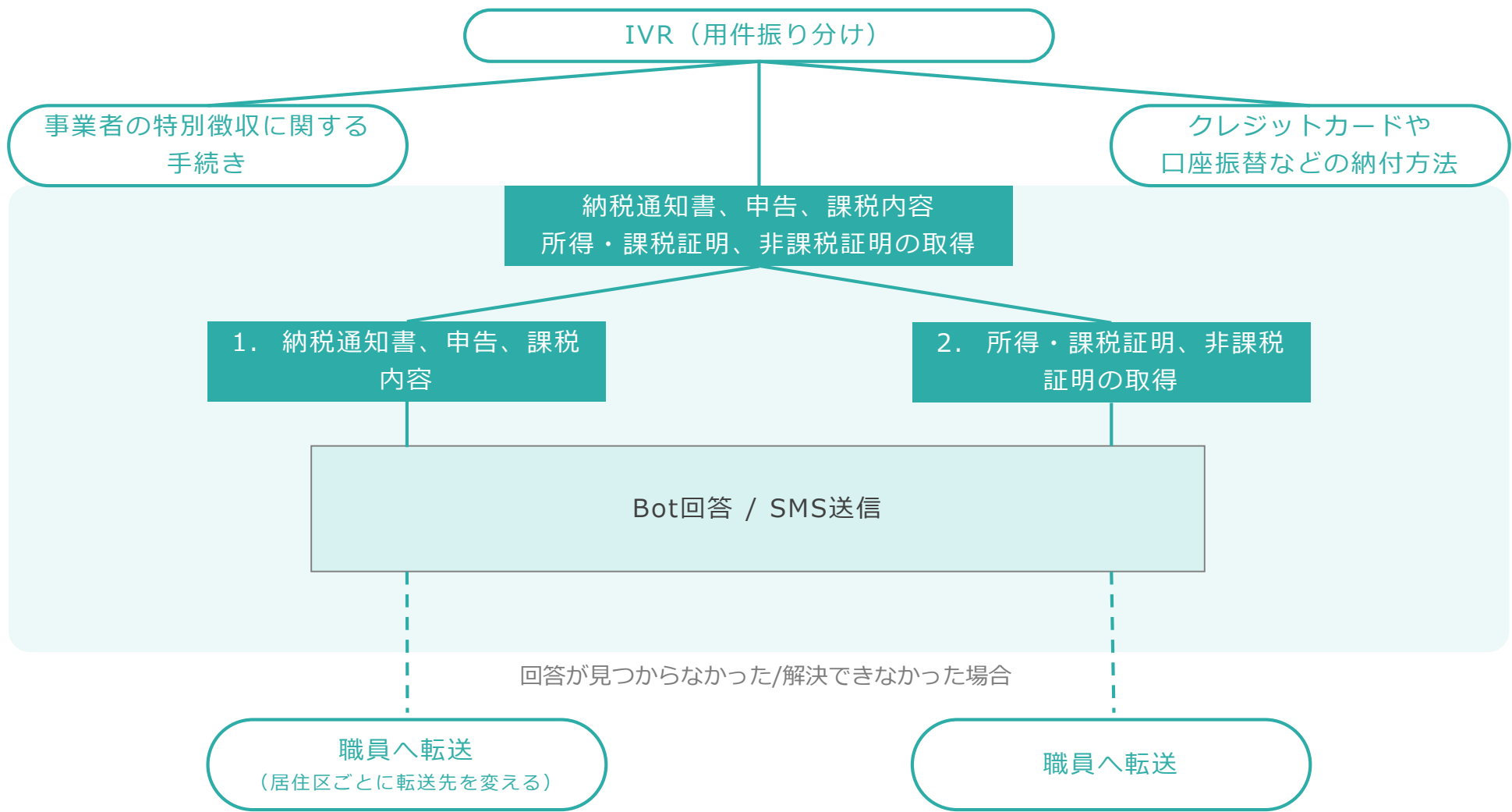
取り組み概要 | 導入箇所の整理

- 本業務における電話問い合わせ内容分析等をもとに、AI 技術を活用した問い合わせ自動音声応答サービス（Voicebot）の試験導入を実施し、その有効性と本導入に向けた課題を検証した

目的	FAQの自動回答による職員の業務効率化
ヒアリング内容	税に関する問い合わせ
集計期間	2025/8/12 ~ 2025/10/31
稼働時間	平日 8:45 ~ 17:30

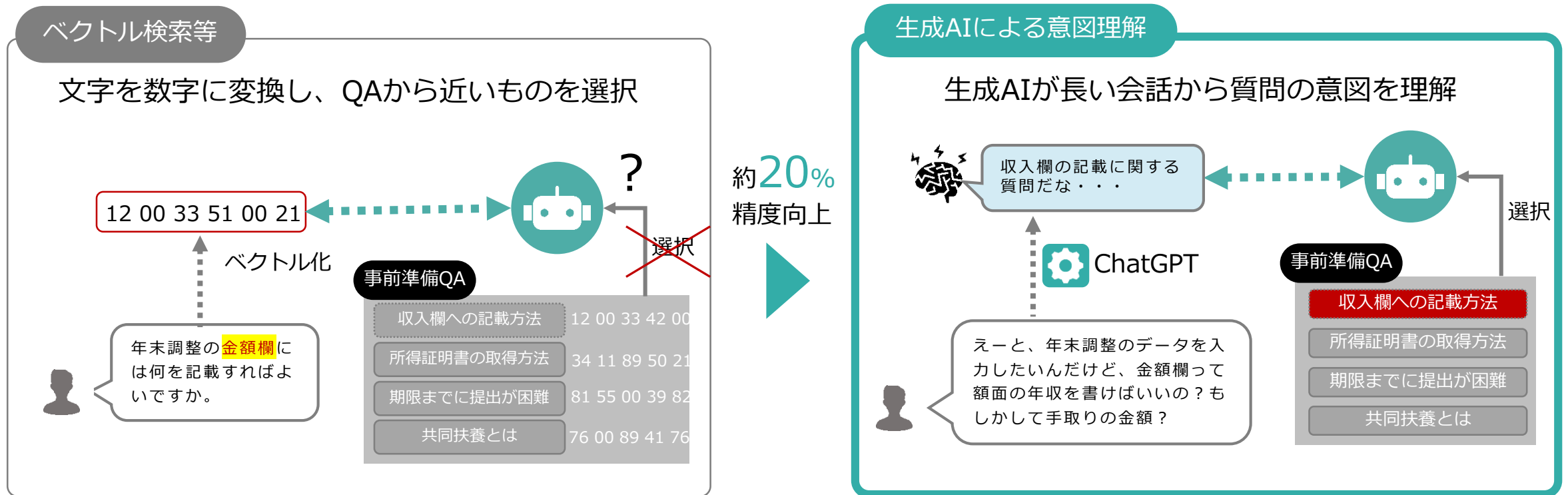
取り組み概要 | 対応フロー

- Voicebot の対応フローは下図の通り。IVRで要件を振り分け後、Voicebotで対応する



取り組み概要 | 生成AIによる高度な意図理解

- 実証で使用したVoicebotサービスは、生成AIの活用により従来のベクトル検索等より高度な意図理解（質問の理解）が可能となっている
- 質問に対する回答は事前に用意されたFAQで行うため、回答内容の正確さは担保されている



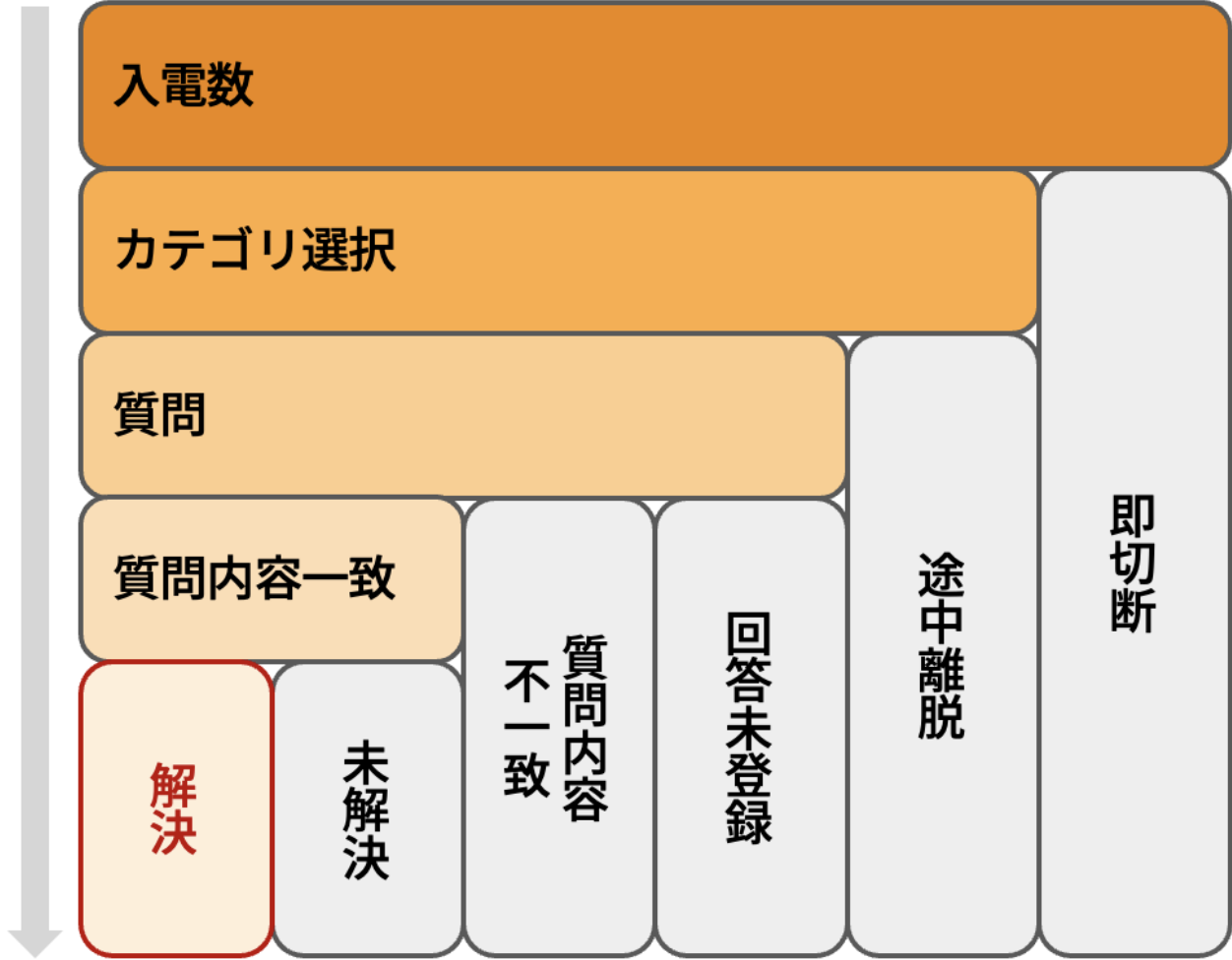
取り組み概要 | KPI指標の定義

マッチング率 (質問内容一致 / 質問数)

【定義】
「〇〇の質問ですか？」に対して、
ユーザーが「はい」と答えたもの。




転送率 (転送数 / 入電数)

【定義】
質問内容不一致もしくは未解決で
転送となったもの。
(回答による転送も含む)



評価

- KPI・改善サイクルにおける評価は下記のとおり

ポイント	結果	評価	要因
マッチング率	月ごとに上昇 (50.5%→54.7%→66.3%)		VOC分析による適切な追加FAQ精査→追加のサイクルが毎月実施できたこと
転送率	月ごとに減少 (19.7%→16.9%→11.4%)		上記の実施によるVoicebot内での解決率の向上
改善サイクル	約2.5ヶ月間で2回の改善を実施 (特に初速はより短いスパンでの改善が必要)		FAQの精査及び追加作業に工数がかかったこと (新基盤では工数が3分の2程度に減る想定のため、より短いスパンでの改善が可能)

3.3.2 効果検証


効果検証 | 指標の振り返り

- 実証期間中にFAQの追加を行った事もあり、開始時の8月から10月の終了までマッチング率・転送率ともに向上した

	2025/08 (08/12~08/31)	2025/09 (09/01~09/30)	2025/10 (10/01~10/31)	全体
リリース内容	FAQ36件	FAQ40件追加/類語調整 , 冒頭割り込みなし (9/19)	FAQ3件追加/修正 (10/9)	—
入電数	356件	425件	376件	1,157件
即切断	32件	33件	52件	117件
質問数	281件	344件	261件	886件
マッチング成功数	142件	188件	173件	503件
マッチング率 (マッチング成功数/質問数)	50.5%	54.7%	66.3%	56.8%
転送数	70件	72件	43件	185件
転送率 (転送数/入電数)	19.7%	16.9%	11.4%	16.0%

効果検証 | Summaryランキング

Summary	マッチング成功数	追加タイミング
自分の住民税額	59	8月
納税通知書が届かない	38	8月
納付の証明書の発行	32	8月
税額変更の通知書	31	8月
納付期限が過ぎた場合	30	8月
担当者への電話の取り次ぎ	28	10月
納付書の紛失	22	8月
申告書の記入方法	20	8月
住民税の申告方法	18	8月
住民票が神戸市にない場合での、 神戸市からの住民税課税	18	9月
新しい所得証明書の申請方法	13	9月

- 
- ・ VOC分析の結果を反映したこともあり、リリース当初からよくある質問を反映できていた
 - ・ リリース以降に追加したFAQも入っており、追加の判断が適切だったことがわかる
 - ・ 10月から追加した「担当者への電話の取り次ぎ」がマッチング数が多い
→ 転送率の上昇に繋がる点は懸念材料

効果検証 | マッチングしなかった発話

no	カテゴリ	発話内容
1	税の支払い	「市民税の支払いについて」 「住民税の支払いについての相談」 「市県民税の支払いについて問い合わせたいです」 「住民税差し押さえについての質問です」
2	課税証明書・ 所得証明書の取得	「課税証明書を取りたいです」 「課税証明書の取得方法について聞きたいです」 「所得証明書はどうやって取れますか」 「非課税証明書の取り方」
3	特別徴収・ 普通徴収	「特別徴収の切り替えについて」 「普通徴収の仕方が分かりません」 「特別徴収の税額がゼロ円なんです」 「当社従業員の普通徴収から特別徴収への切替についてお伺いしたいんですけれども」
4	納税通知書・ 納付書	「納税通知書の内容が分からない」 「納付書が届きません」 「納税通知書等送付先変更したい」 「市税の納付書について」
5	申告	「住民税の申告書の提出期限はいつですか」 「申告する必要があるかどうか分からない」 「申告内容について」 「収入などの申告をしたい」



抽象的な質問のため、
マッチングせず



IVR選択誤りのため、
マッチングせず
(IVR2を選択すれば回答あり)



ナビダイヤル選択誤りのため、
マッチングせず



IVR選択誤りのため、
マッチングせず
(IVR2を選択すれば回答あり)



抽象的な質問のため、
マッチングせず

効果検証 | 離脱箇所

no	離脱箇所	件数	発話内容
1	質問内容ヒアリング (IVR1)	253件	それでは、「住民税申告書の書き方がわからない」など、 このままご質問内容を詳しくおっしゃってください。
2	カテゴリ選択	117件	ご希望のカテゴリを、プッシュボタンでお知らせください。 納税通知書、申告、課税内容については、 1 。 証明書の取得方法については、 2 を押してください。
3	質問内容 再ヒアリング	61件	もう一度、ご質問内容を詳しくおっしゃってください。
4	質問内容ヒアリング (IVR2)	33件	それでは、「証明書をコンビニで発行したい」など、 このままご質問内容を詳しくおっしゃってください。
5	未マッチング時の 質問内容再ヒアリング	20件	お聞きになりたいことが見つからず、申し訳ございません。 もう一度、ご質問内容を詳しくおっしゃってください。

冒頭部分で質問をせずに離脱