

2019年8月27日
東日本電信電話株式会社
長野支店

長野市とのAI-OCR及びRPAの実証実験結果について ～ふるさと納税業務において年間300時間以上の作業効率化見込み～

東日本電信電話株式会社長野支店（支店長：岩井修、以下「NTT東日本」）は、長野市（市長：加藤久雄）とAI-OCR※1とRPA※2を活用し、自治体業務における効率化の有効性を分析・検証する実証実験を実施し（2019年5月7日～6月28日）、検証結果を取りまとめました。

ふるさと納税業務における作業時間の短縮（現状比▲約315時間 [65.4%]）等の高い導入効果が見込まれることを確認しました。

※1 AI-OCR=AI(Artificial Intelligence)の技術を取り入れたOCR(Optical Character Recognition/Reader)。

※2 RPA=Robotic Process Automationの頭文字。ソフトウェアロボットが業務プロセスを自動で処理する。

1. 実証実験の背景・目的

今後、労働人口の減少が予想される中、自治体業務の刷新が急務であることから、長野市においても施政方針である「行政サービスにおけるAIの活用」に基づき、事務処理の効率化や働き方改革を進めています。

NTT東日本は、本年1月から民間企業向けに「AIよみと～る（AI-OCR）」及び、「おまかせRPA（RPAツール）」を提供しており、そのノウハウを活用することで自治体業務の効率化にも貢献できると考え、本実証実験を長野市と共同で実施しました。

2. 実証実験概要

繁忙期の業務量に課題がある3業務について、AI-OCR及びRPAへの置換えによる業務効率化の検証を実際の業務環境で実施しました（別紙参照）。

対象業務	業務内容
ふるさと納税業務	「寄付金税額控除に係る申告特例申請書」と申請サイト管理画面の照合及び、管理簿への申請書内容転記業務
児童手当の受付業務	「児童手当認定請求書」の児童手当管理システムへの入力業務
予防接種の管理業務	「予防接種予診票」の健康情報管理システムへの入力業務（AI-OCRによる予診票読取りのみ）

3. 実証実験結果

対象業務において作業時間の短縮効果が認められ、AI-OCRの読取り精度も実務に十分活用できる水準であることが確認できました。また、定量的効果のほか定性的効果も確認できました。

<定量的効果>

対象業務	作業時間の短縮効果	AI-OCR読取り精度
ふるさと納税業務	年間▲315時間※3 （現状比▲65.4%）	98.4%
児童手当の受付業務	年間▲113時間※4 （現状比▲56.6%）	94.8%
予防接種の管理業務	— （読取精度の確認のみ）	90.8%

※3 一定サンプル量の業務を導入前後の方法で実際に行い時間を測定。年間の業務量に換算して時間を算出。

※4 新規受付業務については、一定サンプル量の業務を導入前後の方法で実際に行い時間を測定。年間の業務量に換算して時間を算出。現況確認業務については、ヒアリングに基づき現状の業務時間を算出し、新規受付業務と同じ削減効果が得られると仮定して効果試算。

<定性的効果>

- ・業務をAI-OCRやRPAに置換えることにより、非熟練者でも効率的に作業が可能になります。
- ・入力業務の繁忙期でも職員は窓口業務に注力することができ市民サービスの質の向上に繋がります。
- ・現在の業務を棚卸することにより、課題を見つめ直す良いきっかけとなり、AI-OCRやRPA以外の解決を含めて、働き方改革の検討に繋がります。

4. 今後について

本実証実験により、AI-OCR及びRPAの導入が自治体業務の効率化に一定の効果があることが確認できました。一方、運用定着に向けては課題があることも確認しました(運用フローの工夫等)。

今後は長野市の運用定着に向けた課題解決及び更なる活用拡大のご支援に取り組むとともに、本実証実験で得られた結果を踏まえ、自治体業務にとどまらず地域のお客様の業務効率化・働き方改革の実現に貢献して参ります。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

東日本電信電話株式会社 長野支店
総務・広報担当 相沢、坂口
TEL:026-225-2037

【別紙】

＜実証実験業務フロー例：ふるさと納税業務＞

自動化対象範囲

