
自治体税務課における AI活用に関する対応意向調査

2018年9月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

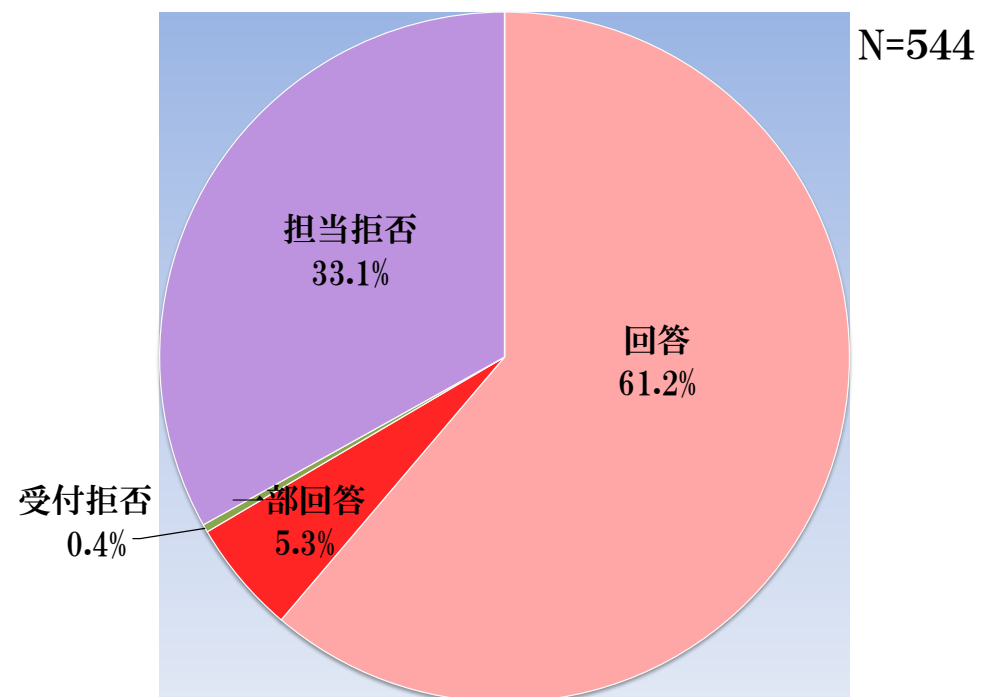
自治体の税務部門におけるAI活用状況および活用意向を把握するために実施する。

- 1. 調査方法 : 電話調査
- 2. 調査地域 : 全国の自治体よりランダム抽出
- 3. 調査時期 : 2018年 8月31日(金) ～ 2018年 9月 4日(火)
- 4. 調査対象件数 : 544件
- 5. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051大阪府中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル
TEL06-6267-8700 FAX06-6267-8777

◆調査結果

★結果集計表

	合計	回答合計	回答	一部回答	受付拒否	担当拒否	対話不可	その他
全体	544 100.0%	362 66.5%	333 61.2%	29 5.3%	2 0.4%	180 33.1%	—	—

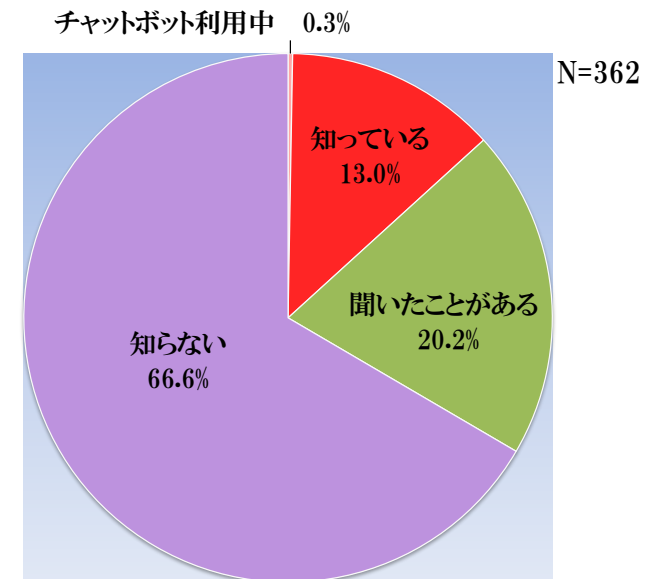


内容集計

1. AIを活用したチャットボット認知度

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

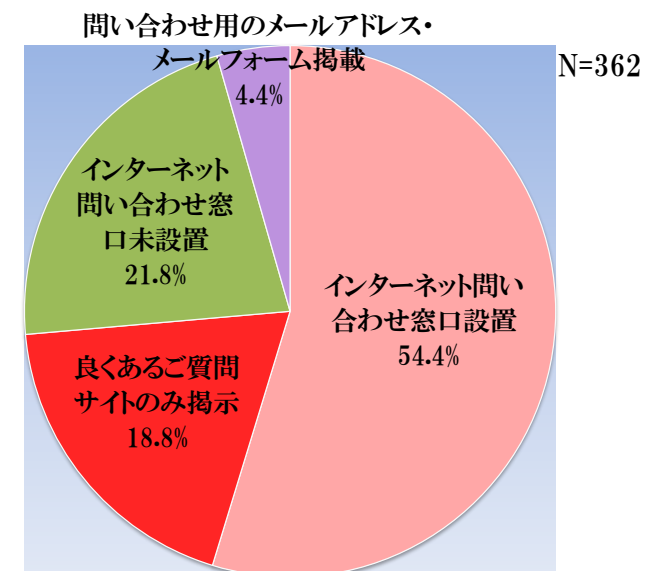
合計	チャットボット利用中	知っている	聞いたことがある	知らない
362 100.0%	1 0.3%	47 13.0%	73 20.2%	241 66.6%



2. インターネットによる問い合わせ窓口設置状況

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

合計	インターネット問い合わせ窓口設置	良くあるご質問サイトのみ掲示	インターネット問い合わせ窓口未設置	問い合わせ用のメールアドレス・メールフォーム掲載	不明
362 100.0%	197 54.4%	68 18.8%	79 21.8%	16 4.4%	2 0.6%

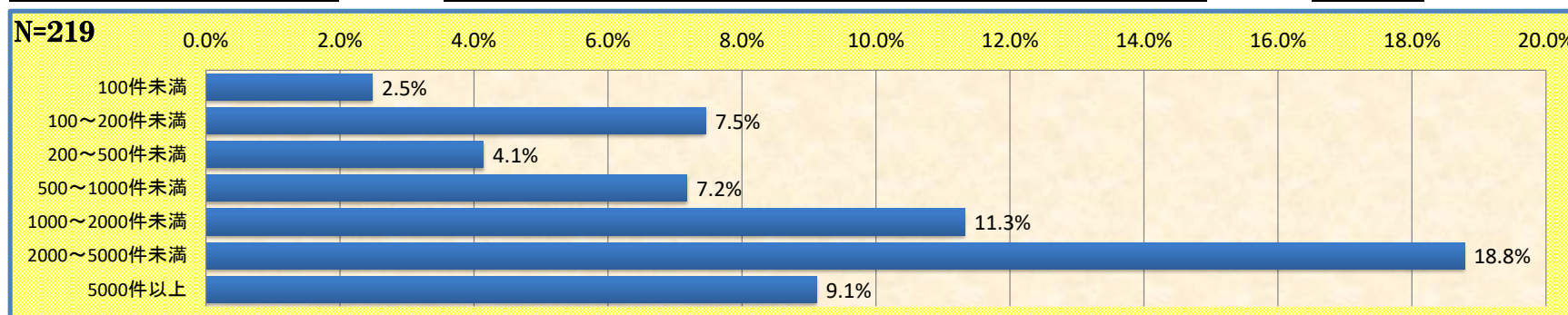


内容集計

3-1. 繁忙期の月次問い合わせ件数

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

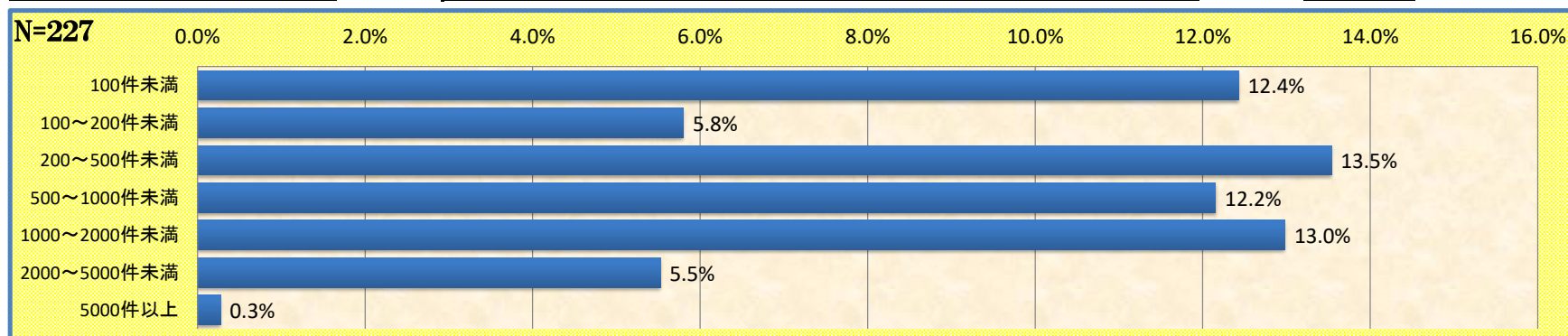
合計	回答あり	回答なし	■問い合わせ件数	100件未満	100～200件未満	200～500件未満	500～1000件未満	1000～2000件未満	2000～5000件未満	5000件以上	1自治体平均問い合わせ件数
362 100.0%	219 60.5%	143 39.5%		9 2.5%	27 7.5%	15 4.1%	26 7.2%	41 11.3%	68 18.8%	33 9.1%	2,501.5



3-2. 閑散期の月次問い合わせ件数

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

合計	回答あり	回答なし	■問い合わせ件数	100件未満	100～200件未満	200～500件未満	500～1000件未満	1000～2000件未満	2000～5000件未満	5000件以上	1自治体平均問い合わせ件数
362 100.0%	227 62.7%	135 37.3%		45 12.4%	21 5.8%	49 13.5%	44 12.2%	47 13.0%	20 5.5%	1 0.3%	743.3



内容集計

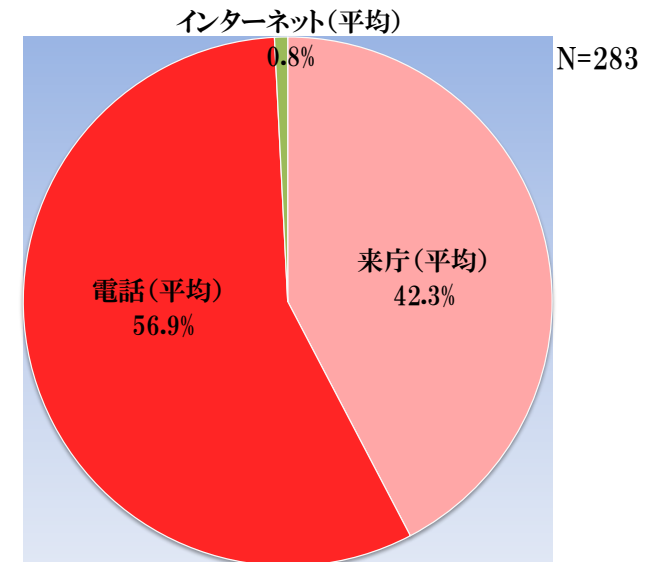
3－3．繁忙期の月次問い合わせ方法

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

合計	回答あり	回答なし
362 100.0%	283 78.2%	79 21.8%

■問い合わせ方法

来庁(平均)	電話(平均)	インターネット(平均)
42.3%	56.9%	0.8%



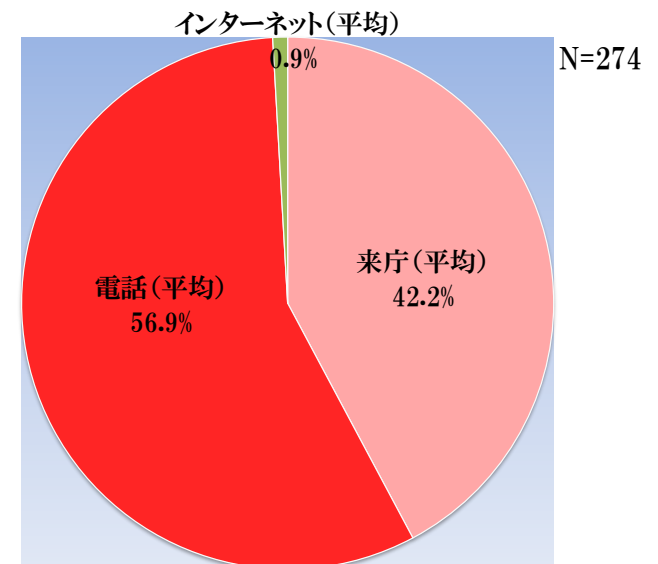
3－4．閑散期の月次問い合わせ方法

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

合計	回答あり	回答なし
362 100.0%	274 75.7%	88 24.3%

■問い合わせ方法

来庁(平均)	電話(平均)	インターネット(平均)
42.2%	56.9%	0.9%

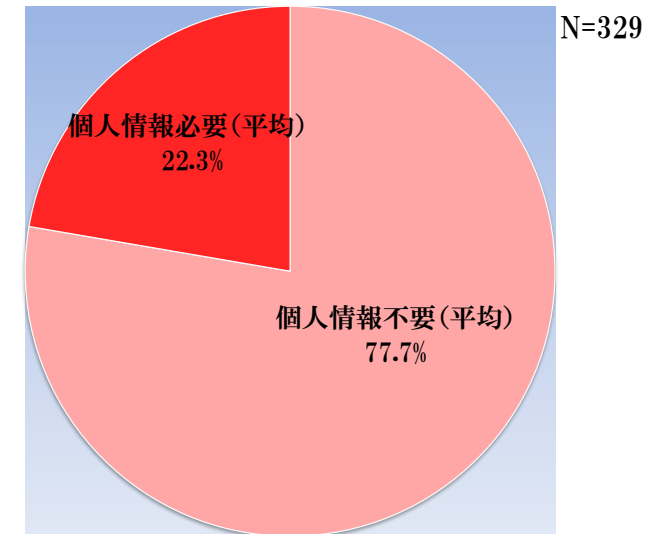


内容集計

4. 問い合わせに際し個人情報が必要な割合

～結果が、回答・一部回答である 362件について～

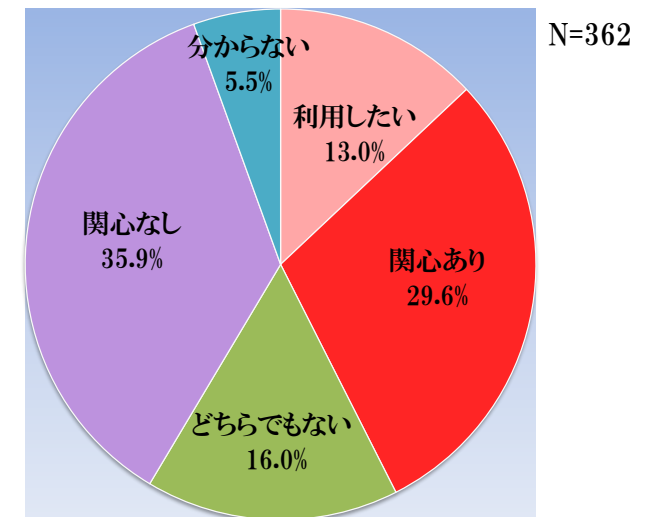
合計	回答あり	回答なし	■個人情報	
362 100.0%	329 90.9%	33 9.1%	個人情報 不要(平均)	個人情報 必要(平均)
			77.7%	22.3%



内容集計

5. 個人所得状況をA Iが自動活用して問い合わせに回答するソリューションの関心度 ～結果が、回答・一部回答である 362件について～

合計	利用したい	関心あり	どちらでもない	関心なし	分からない
362 100.0%	47 13.0%	107 29.6%	58 16.0%	130 35.9%	20 5.5%



6. 年間項目別平均問い合わせ数 ～年間問い合わせ件数 1,314,022.5件について～

年間平均 問い合わせ数	寄付のお得な控除上限額	納税通知が届かない	納税額増加要因質問	寄付の控除額(実績)	その他
6,930	477.54	382.28	3,184.20	414.72	2,471.35

