
地方公共団体税務部門における AIチャットボットニーズ把握調査 結果集計表

2021年3月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

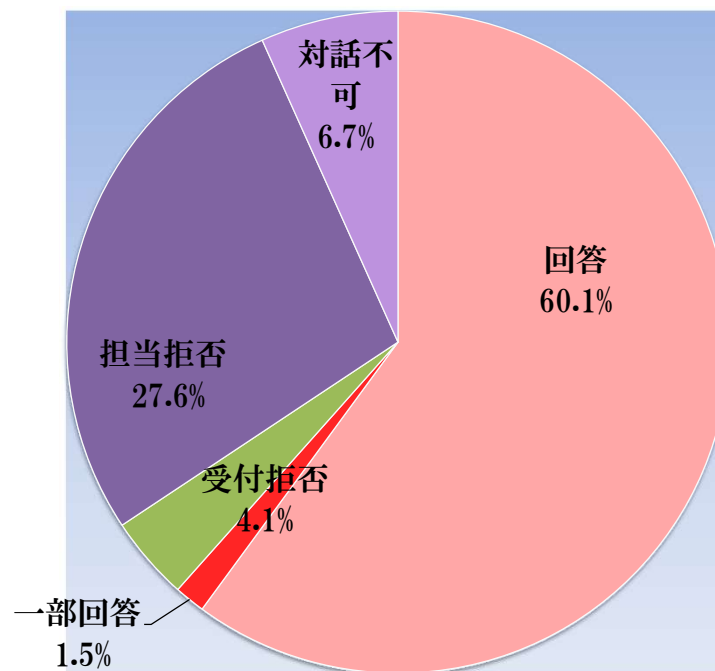
地方公共団体の税務部門におけるAIチャットボットに関するニーズを把握するために実施する。

- 1. 調査方法 : 電話調査
- 2. 調査時期 : 2021年 3月10日(水) ~ 2021年 3月15日(月)
- 3. 調査対象件数 : 268件
- 4. 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

★回答状況

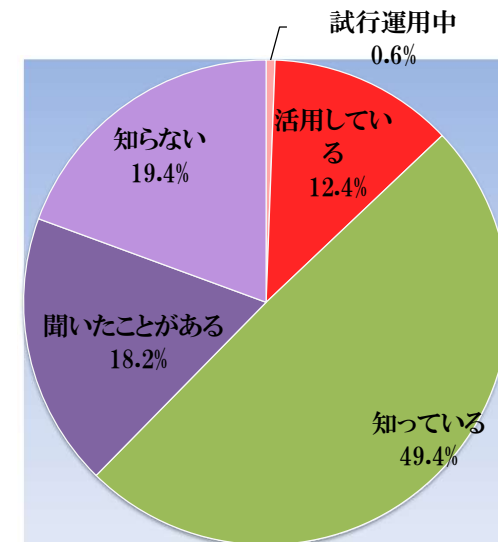
	合計	回答合計	回答	一部回答	受付拒否	担当拒否	対話不可
全体	100.0%	61.6%	60.1%	1.5%	4.1%	27.6%	6.7%



内容集計

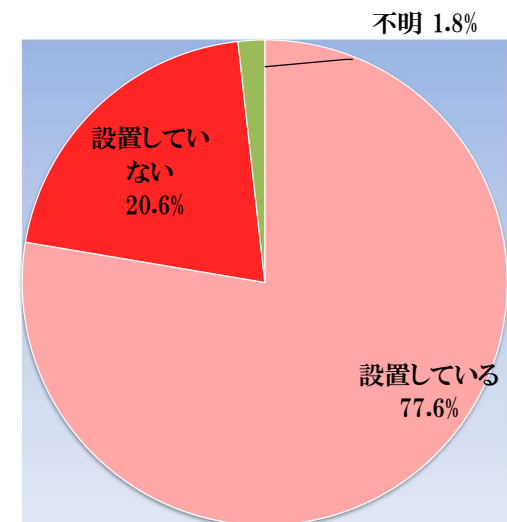
1. チャットボット認知度

合計	試行運用中	活用している	知っている	聞いたことがある	知らない
100.0%	0.6%	12.4%	49.4%	18.2%	19.4%



2. 自庁HPへのインターネット問い合わせ窓口設置状況

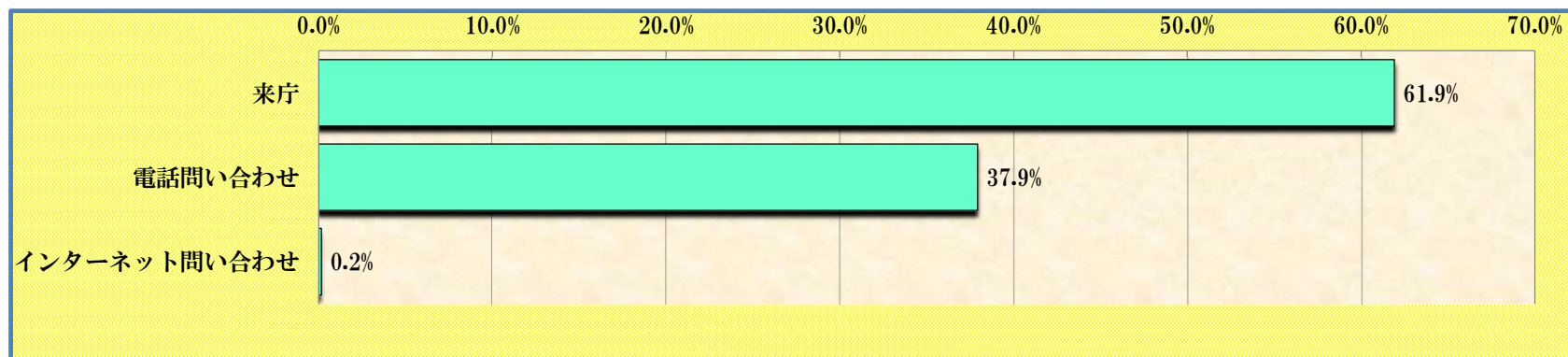
合計	設置している	設置していない	不明
100.0%	77.6%	20.6%	1.8%



内容集計

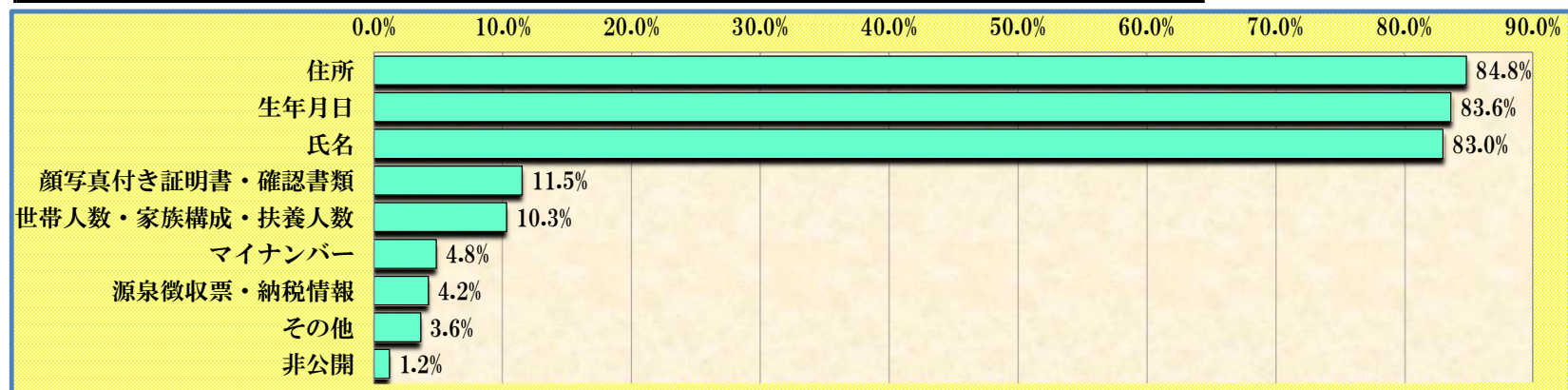
3. 個人情報参照する月間の問い合わせ方法比率（複数回答）

合計	来庁	電話問い合わせ	インターネット問い合わせ
100.0%	61.9%	37.9%	0.2%



4. 問い合わせ時の個人情報参照項目（複数回答）

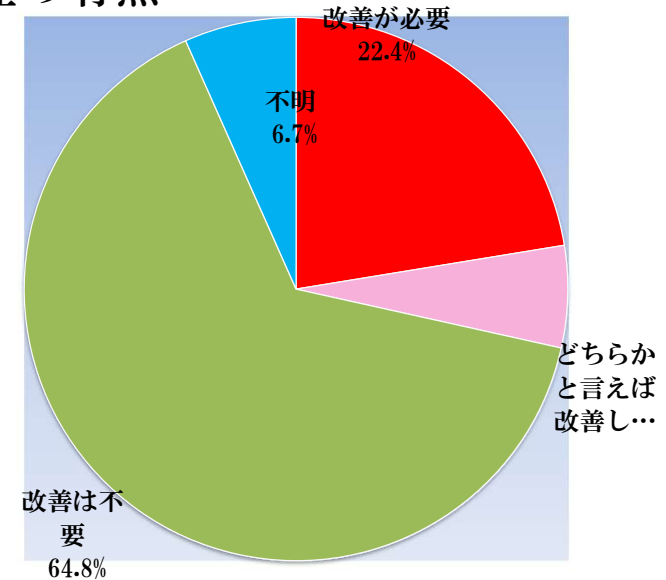
合計	住所	生年月日	氏名	顔写真付き証明書・確認書類	世帯人数・家族構成・扶養人数	マイナンバー	源泉徴収票・納税情報	その他	非公開	特になし
100.0%	84.8%	83.6%	83.0%	11.5%	10.3%	4.8%	4.2%	3.6%	1.2%	2.4%



内容集計

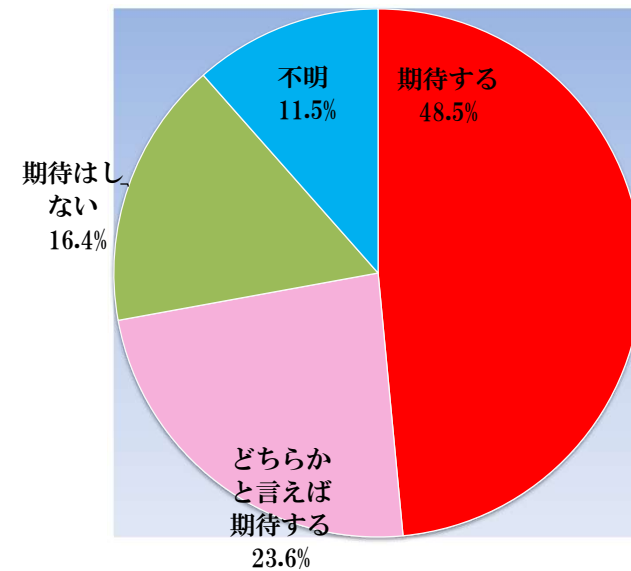
5. インターネット問い合わせにおける改善の必要性の有無

合計	改善が必要	どちらかと言えば改善したい	改善は不要	不明
100.0%	22.4%	6.1%	64.8%	6.7%



6. チャットボット開発に対する期待状況

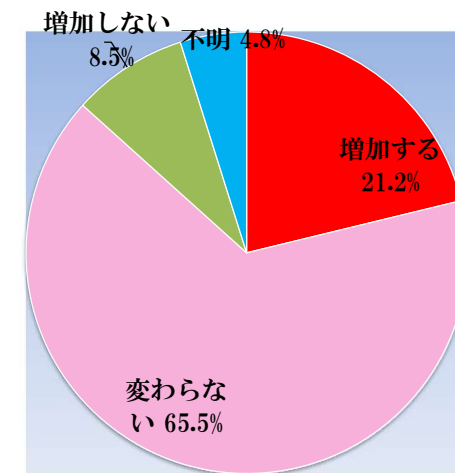
合計	期待する	どちらかと言えば期待する	期待はしない	不明
100.0%	48.5%	23.6%	16.4%	11.5%



内容集計

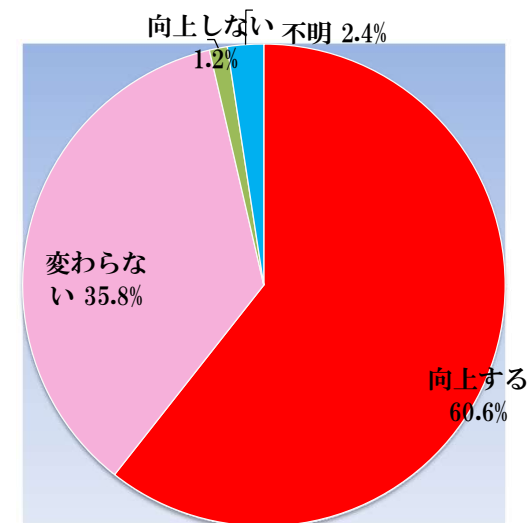
7. チャットボット利用によるマイナンバーカード取得率増加予測

合計	増加する	変わらない	増加しない	不明
100.0%	21.2%	65.5%	8.5%	4.8%



8. チャットボット利用による満足度向上予測

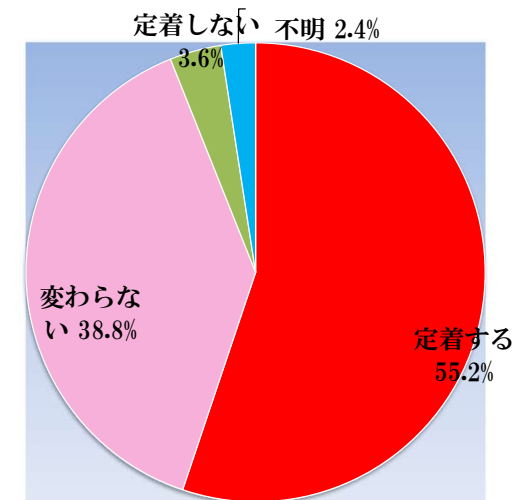
合計	向上する	変わらない	向上しない	不明
100.0%	60.6%	35.8%	1.2%	2.4%



内容集計

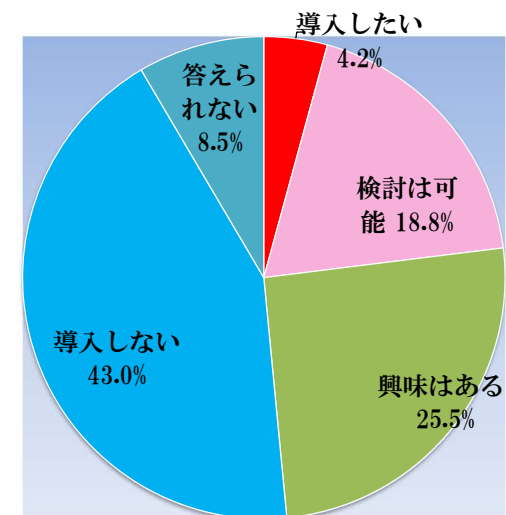
9. チャットボット利用によるIT先進都市イメージ定着予測

合計	定着する	変わらない	定着しない	不明
100.0%	55.2%	38.8%	3.6%	2.4%



10. マイナンバーカードを使った自動応答できる仕組み導入意向

合計	導入したい	検討は可能	興味はある	導入しない	答えられない
100.0%	4.2%	18.8%	25.5%	43.0%	8.5%



内容集計

1 1. 問い合わせ方法 1 種類の場合の月額利用金額

合計	1～5万円	5～10万円	10～15万円	15～20万円	わからない
100.0%	16.4%	3.6%	1.8%	0.6%	77.6%

