

知事と政策連携団体代表者の意見交換 議事概要

1 団体名

(公財) 東京税務協会

2 実施日時

令和元年7月9日(火) 11時38分～11時55分

3 出席者

- ・団体側出席者：宮下理事長、笹本事務局長、
大久保総務部長(主税局)
- ・都側出席者：小池知事、遠藤総務局長、武市財務局長、
小林行政改革推進部長

4 議事概要

○小池知事

ICT、RPAの活用など金融機関では革命的なことが起きている。都がそうした先進的な技術を学びながら、税務人材の確保が難しい他の自治体に対しても情報提供等により貢献し、共存共栄の形に持っていくことが重要であると思う。

税の分野におけるAIやICTの研究をしっかりと行ってほしい。都で進めているSociety 5.0関連の取組についても情報が届くようにするので、連携しながら進めていってほしい。

○宮下理事長

自動車税のコールセンターに、経験の浅い職員でも的確に対応できるよう、補助手段としてICTを入れている。将来、AIが質問を分析して自動応答できるようになるまでには、まだ時間がかかると思う。

○小池知事

納税者側の反応はいかがか。

○宮下理事長

納税通知書を発行すると、一度にたくさんの方から問い合わせが来て、待ち時間が発生する。待ち時間の間に、典型的な質問を想定し、その質問に対する回答を自動音声で流しており、それにより問題が解決するケースも多い。

○笹本事務局長

自動応答システムを導入しており、自動車税のコールセンターへの年間 10 万件を超える問い合わせに対応している。

○宮下理事長

単純な質問はそうしたシステムなどで回答できるとしても、込み入った質問については人間が対応しなるとなかなかご納得いただけないものもあり、最終的にそうした対応は残っていくのではないかと思う。

○小池知事

10 万件の問い合わせに対して適切な内容で回答した上で、よりよいものにするという作業の繰り返しである。よろしくお願ひしたい。

○遠藤総務局長

IT化を進めていくには、委託等をするにしても、委託先を管理する IT 人材がいなるとなかなか難しい。そうした専門人材はどのように確保するか。

○笹本事務局長

システムも分かっている、事業の内容も分かっている人が一番望ましいが、実際のところ、求める人材はあまりいない。

○大久保総務部長

主税局としては、電算化をする、あるいは、業者を使ってそのシステムをくみ上げていくノウハウはそれなりに持っている、局と協会とで協力し、連携しながら進めていければと考えている。