

川崎市国民健康保険の電話催告業務にAIを導入します

川崎市こくほ・こうきコールセンターでは、平成30年6月より日本電気株式会社（NEC）に業務委託し、国民健康保険料等の未納者に対して、電話催告を行っていますが、収納率の向上及び、業務の効率化を図るため、11月よりAIを導入します。

コールセンターによる電話催告業務にAIを本格導入する事例は、政令市及び県内で初の取組です。

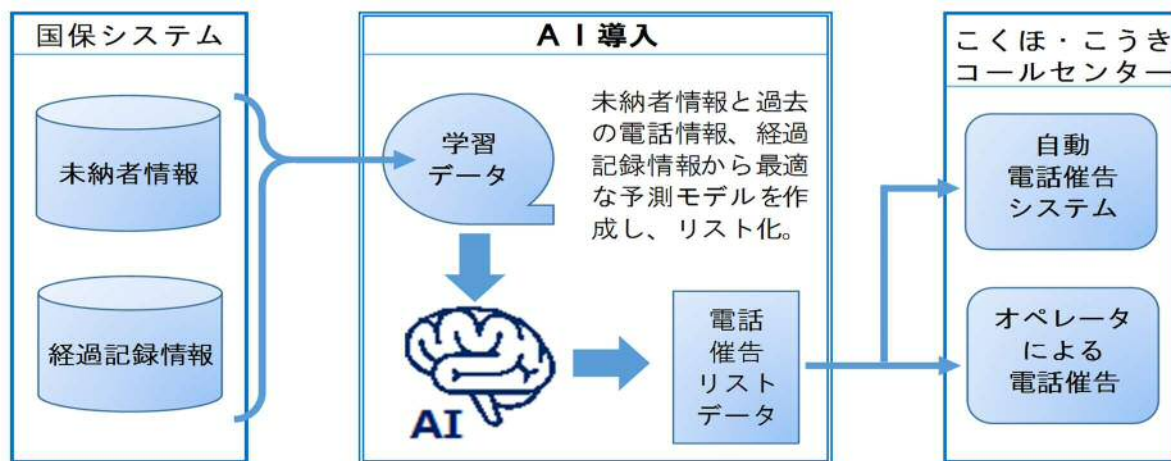
1 導入の背景

従来から、コールセンターでは国民健康保険料の未納者等に対する電話催告業務を行っていましたが、対象者リストに出力された順に電話していたため、応答率が低く、対応に苦慮していました。

2 AI導入の概要

過去の情報等の学習データを基に、電話応答率の最も高い時間帯及び電話番号（固定電話 or 携帯電話）を予測する方程式（予測モデル）を作成の上、対象者（未納者）に当てはめてスコアを算出し、リスト化します。

コールセンターでは、このリストを基に電話催告を行うことによって電話催告の本人応答率を上げ、効率的に収納率の向上を目指します。



3 対象件数

約 38,000 件／月（自動催告：約 28,000 件、オペレーター催告：約 10,000 件）

4 スケジュール

平成30年11月9日（金）より開始

【問い合わせ先】
川崎市健康福祉局医療保険部保険年金課
古谷野 電話：044-200-2631