

報道関係者 各位

令和8年7月21日
岩沼市政策部市長公室

東北の自治体初 AI 応答の代表電話 岩沼市の代表番号が復活！

令和7年2月から従来の代表番号（22-1111）を廃止し、0570 で始まるナビダイヤルを利用していました。当時、行政サービス向上（電話の待ち時間短縮、利便性向上など）、電話交換手に係る経費節減などを勘案した結果の導入でしたが、従来の代表番号の方が番号を覚えやすい、番号選択の入力が難しい、などの市民の声がありました。

この度、6月執行の岩沼市長選挙で当選した**新市長 鬼澤 聡** が求めていた新たな行政サービス向上の実現に向けて検討した結果、従来の代表番号を復活させ、AI を活用して電話応対を効率化したほうが、最少の経費で「市民の幸せの総量を最大化」できるものと考え、**市役所代表番号（22-1111）を再開**することとしました。

なお、**AI が応答する代表番号**は、**東北の自治体では初の試み（※岩沼市調べ。docomo business ANCAR® Routing^{*1}では全国の自治体で初の事例）**となります。そこで今回採用するAI コミュニケーションサービス（docomo business ANCAR® Routing^{*1}）を提供するNTT ドコモビジネス株式会社様と、以下のとおり覚書締結式を行うことにしました。

皆様には、ぜひ締結式に来ていただき、「**新岩沼市長初の思いの実現**」をしっかりと取材していただきたいと思います。ぜひ取材にいらしてください！

■岩沼市役所 AI 活用による代表電話サービスに係る覚書締結式

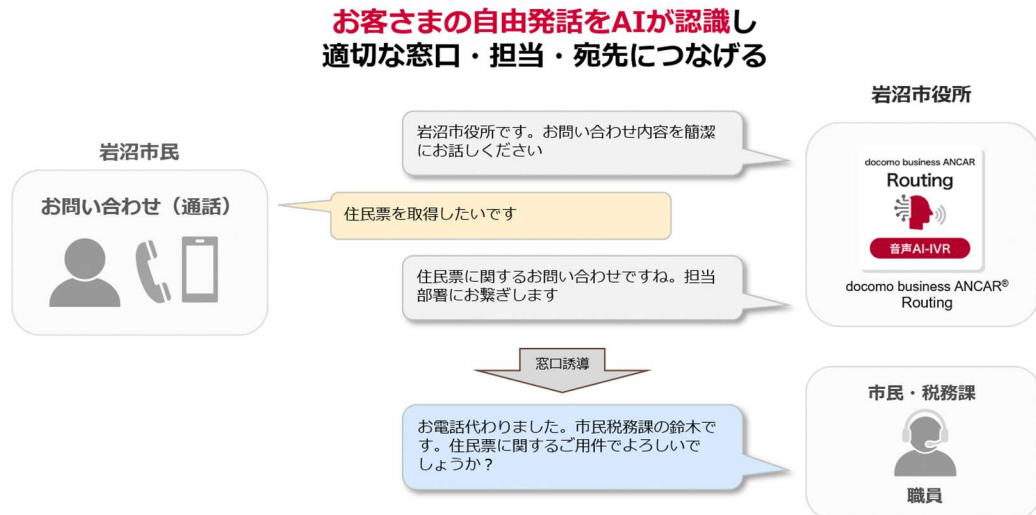
▼日時/場所：7月27日（月）午後4時から／岩沼市役所 5F 市長応接室

▼出席者：岩沼市 市長 鬼澤 聡（きさわ そう）

NTT ドコモビジネス株式会社 ソリューション&パートナービジネス本部
東北支社 支社長 鈴石 建一（すずいし けんいち）様

*1・・・「docomo business ANCAR[®] Routing」は、AI がお客さまの自由発話による問合せを認識し、適切な部署へつなぐサービスです。

docomo business ANCAR[®] Routing



<docomo business ANCAR[®] Routing の利用イメージ>