

# 主 税 局

| 事 項   | 31 年 度                                   | 30 年 度                           | 増(△)減                             |
|---|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| <p>(新)</p> <p>1 都税事務所内総合窓口の設置・委託</p> <p style="margin-left: 20px;">各都税事務所において、税目ごとに設置されている申請受付・証明書発行等の窓口を集約し、委託化することで、納税者サービスの向上と税務事務の効率化を図る。</p>                     | <p>百万円</p> <p>15</p> <p>規模<br/>( 1所)</p> | <p>百万円</p> <p>0</p> <p>( 0所)</p> | <p>百万円</p> <p>15</p> <p>( 1所)</p> |
| <p>(新)</p> <p>2 郵送証明書発行業務の集約・委託</p> <p style="margin-left: 20px;">各都税事務所で実施している郵送による証明書等の申請受付・発行業務について、1か所に集約し、委託化することで、納税者サービスの向上と税務事務の効率化を図る。</p>                   | <p>24</p>                                | <p>0</p>                         | <p>24</p>                         |
| <p>(新)</p> <p>3 AIチャットボットサービス</p> <p style="margin-left: 20px;">便利で分かりやすい相談を実現するとともに、問合せ対応業務の効率化を図るため、24時間365日対応可能なAI技術を活用したチャットボットによる税務相談機能を構築する。</p>                | <p>10</p>                                | <p>0</p>                         | <p>10</p>                         |
| <p>(新)</p> <p>4 ショートメッセージサービス（SMS）を活用した納税催告</p> <p style="margin-left: 20px;">電話・郵送・訪問による従来の手法に加えて、電話番号のみで送信できるSMSを活用した納税催告を導入することで、スマートフォン時代に対応した効果的かつ効率的な徴収を行う。</p> | <p>20</p>                                | <p>0</p>                         | <p>20</p>                         |