

確定申告電話相談センターの時間外対応を自動化 電話自動案内システム『AI コンシェルジュ®』を国税庁に提供開始

USEN&U-NEXT GROUP の株式会社 TACT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、当社）は国税庁と全国 11 の国税局及び沖縄国税事務所、524 の税務署の確定申告電話相談センターへ、当社の AI（人工知能）による電話自動案内システム『AI コンシェルジュ®』を本日 1 月 5 日（月）より提供開始し、税務署や確定申告電話相談センターの稼働時間外における電話でのお問い合わせ対応を自動化したことをお知らせします。

これにより確定申告期間中は、24 時間いつでも確定申告に関する電話でのお問い合わせが可能となり、利用者の利便性向上に貢献します。



【国税庁への提供背景】

確定申告電話相談センターでは、確定申告に関する疑問やご相談に対し、オペレーターが有人で電話対応を行っています。対応時間は税務署の稼働時間内（平日 8:30～17:00）に限られていました。こうした状況から、確定申告期間における電話相談の利便性向上に向け、24 時間対応を実現するべく、今回『AI コンシェルジュ®』を提供する運びとなりました。

【『AI コンシェルジュ®』によるお問い合わせ対応】

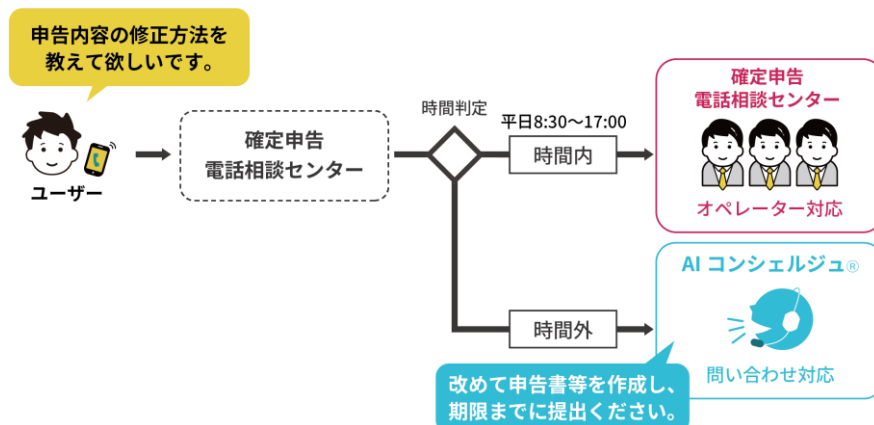
『AI コンシェルジュ®』による稼働時間外の対応では、確定申告に関するお問い合わせに対し、AI が自動で回答を行います。対応可能なお問い合わせ内容は、所得税の申告方法や確定申告会場の開設期間など、個人の方の確定申告に関する一般的なご相談に対応しており、税務署の稼働時間内でのお問い合わせが難しい方も、いつでも電話が可能となります。

また一部のお問い合わせでは、希望者へご質問の内容に応じて、国税庁ホームページの関連ページ URL を SMS（ショートメッセージ）でお送りすることも可能です。

実施期間：2026 年 1 月 5 日（月）～3 月 16 日（月）

『AI コンシェルジュ®』対応時間：平日 17:00 以降（翌日 8:30 まで）、土日祝日 24 時間

■運用イメージ



【『AI コンシェルジュ®』について】

『AI コンシェルジュ®』は、AI を活用した電話自動案内システムです。

通話時に人の発する言葉を音声認識でテキスト化し、辞書やデータベースと連携して適切な回答を抽出、音声合成によって回答する AI ソリューションです。

予約受付や返品対応などの「受電業務」から、契約説明や支払い督促などの「架電業務」まで、幅広い電話業務の自動化を実現します。現在、通販・保険・金融業界や自治体など、業種を問わず様々な分野での導入が進んでいます。

『AI コンシェルジュ®』詳細はこちら：<https://www.tactinc.jp/ai>



『AI コンシェルジュ®』サービスイメージ

*本プレスリリースに記載されている社名および製品名などは、TACT の商標または登録商標です。

【会社概要】

BPO・コールセンターオペレーションを軸に、注目されている AI 技術・ICT 技術を駆使し、コールセンターの効率化・コスト削減をサポートしています。電話自動案内サービスをはじめ SMS 送信サービスや窓口 DX サービスなどを通して、お客様とのコミュニケーションが発生する業務の自動化・効率化やサービス向上を目指しています。

会社名：株式会社 TACT

所在地：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

事業内容：AI コンシェルジュ事業、RPA コンサルティング事業、コールセンター受託運営事業

URL：<https://www.tactinc.jp>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT HOLDINGS 広報部

TEL：03-6823-2010

E-MAIL：unhdpr@unext-hd.jp

お問い合わせフォーム：[こちら](#)

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部 藤田

お問い合わせフォーム：[こちら](#)