

報道関係者各位

2025年8月27日

株式会社ベルシステム24

〈イベントレポート〉ベルシステム24、自治体向けソリューションの 総合展示会「自治体総合フェア2025」に出展

～「生成AIによる住民対応を当たり前」、「待たない窓口を実現する」をコンセプトに、最新技術と行政サービスへの知見を活かしたソリューションを紹介～

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、2025年7月16日（水）から18日（金）の3日間、東京ビッグサイトで開催された「自治体総合フェア2025（以下：本展示会）」にブース出展しました。本展示会には、3日間で合計8,648名が来場しました。

自治体総合フェア2025について：<https://www.noma-igf.com/>



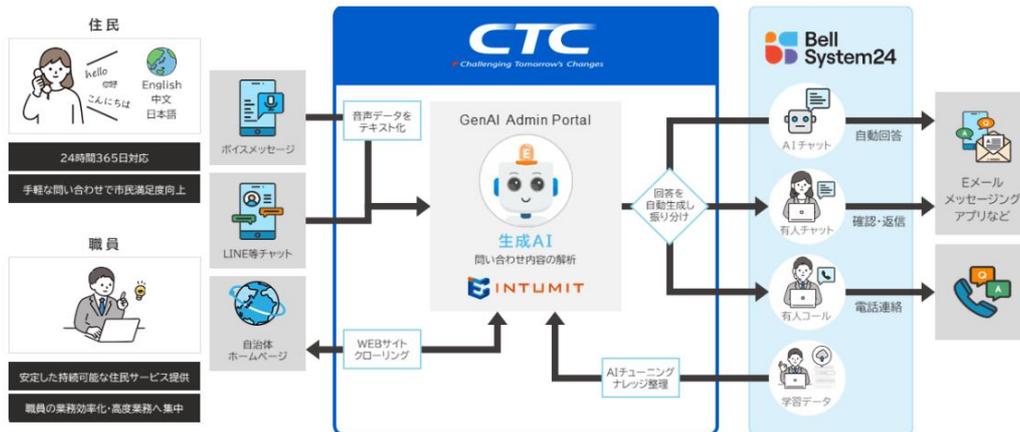
当社の展示ブースの様子

当社では、自治体向けのBPOサービスの提供を通じて、住民サービスの向上と自治体職員の業務の効率化を支援し、デジタルとアナログ双方を活用したコミュニケーションを実現することで、すべての人が取り残されないデジタル社会と行政サービスを支援しています。本展示会では、「生成AIによる住民対応を当たり前」、「待たない窓口を実現する」をコンセプトに、生成AIによる自動化を活用した行政窓口での応答サービスや、窓口業務を効率化するソリューションについて紹介し、自治体関係者の方に高い関心を寄せていただきました。

■展示内容と来場者からの声

「生成 AI による住民対応を当たり前」に向けた【生成 AI 応答サービス】

～来場者の声：「住民からのセンシティブな問い合わせに対して、有人対応の選択肢があるのは、行政サービスとして非常にありがたい」～



※GenAI Admin PortalはIntumit Inc.の登録商標です。

生成 AI 応答サービスのイメージ

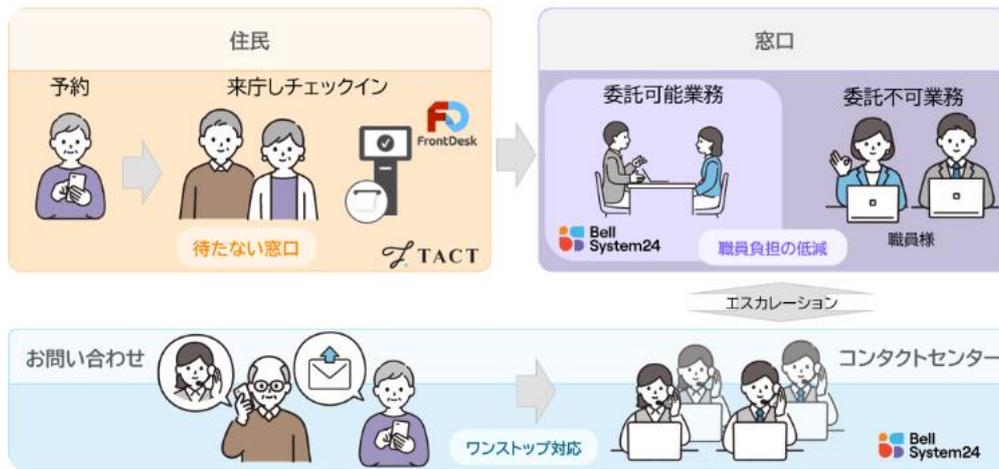
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社が提供する生成 AI チャットボットでの自動応答と、当社の有人対応による住民との個別応答を組み合わせた地方自治体向けサービスについて、実際の問い合わせをイメージしたデモンストレーション形式で紹介しました。特に、埼玉県戸田市での実証実験における、生成 AI チャットボットの回答精度や試験的に利用いただいた住民からの評価などをご説明し、導入イメージを高めていただきました。

来場者からは、「住民からのセンシティブな問い合わせに対して、有人対応の選択肢があるのは、行政サービスとして非常にありがたい」、「自治体ホームページから情報をクローリングすることで誤回答を防ぐ仕組みは画期的」などの声をいただきました。

生成 AI 応答サービスについて：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/crm_consulting/publicsectorbpo/ai_bpo/

「待たない窓口を実現する」に向けた【窓口業務効率化ソリューション】

～来場者の声：「予約と来庁対応の両方にシステムで対応できるのは魅力的」～



サービス概念図

USEN & U-NEXT GROUP の株式会社 TACT が提供する窓口予約サービス「FrontDesk」を実際に体験いただきました。また、当社で担うことができる申請受付や証明書発行などの業務領域についてこれまでの業務実績を基にご紹介し、窓口業務をどのように効率化できるか説明させていただきました。

来場者からは、「予約と来庁対応の両方にシステムで対応できるのは魅力的」などの声をいただきました。

窓口業務効率化ソリューションについて：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/crm_consulting/publicsectorbpo/admin-services/

その他、自治体での問い合わせを一元化し、問い合わせ内容のナレッジ化やよくあるご質問（FAQ）の構築を行うことで職員の業務効率化と住民の満足度向上を実現した取り組みや、カスタマーハラスメントの対策に向けた支援サービスなども紹介しました。

地方自治体での問い合わせの一元化の事例について：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20250513/>

カスタマーハラスメント対策サービスについて：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20241114/>

■今後の展開について

本展示会への出展を通じて得られた知見と、来場いただいた自治体関係者からのフィードバックを活かし、各自治体の DX 推進をより効果的に支援し、住民サービスの向上と職員の業務負担軽減を両立した持続可能な自治体運営の実現に貢献してまいります。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199