

報道関係各位

2026年6月1日

株式会社ベルシステム24

## ベルシステム24、自治体のAIコンタクトセンター化に向け、 「Zoom Contact Center」を活用した運用支援サービスの販売を開始

～40年の運用ノウハウとAIで、住民サービス向上と自治体の業務効率化を後押し～

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、自治体の問い合わせ窓口で AI ソリューションを導入し、コンタクトセンターの運用までを支援する新サービス（以下：本サービス）の販売を開始いたします。

本サービスでは、米 Zoom Communications Inc.の日本法人 ZVC JAPAN 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長：下垣 典弘、以下：ZVC JAPAN）が提供するクラウド型コンタクトセンター「Zoom Contact Center」と、24時間自動応答する会話型 AI チャットボット「Zoom Virtual Agent」を組み合わせ自治体の AI コンタクトセンター化を一気通貫で支援し、2031年3月末までに20自治体への導入を目指します。



### ■本サービスの背景

多くの自治体では、人口減少による職員不足が進む一方で、住民からの問い合わせは多様化・複雑化しており、限られた職員数での対応が大きな課題となっています。特に、給付金の支給や災害発生時のように問い合わせが急増する場面では、電話が繋がらず住民を待たせてしまうケースや、職員が他業務に手が回らないケースも少なくありません。さらに、閉庁後や休日の問い合わせ対応も課題になっています。

こうした状況下で、住民サービスの質を維持・向上させるためには、AIを活用した業務の自動化・効率化が不可欠と言われています。また、政府が「ガバメントクラウド\*<sup>1</sup>」への移行を推進するなど、自治体運営全般においてクラウド化が強く求められており、その際には政府のクラウドセキュリティ評価制度「ISMAP\*<sup>2</sup>」に認定されたサービスの活用が安全性の確保に寄与する重要な選択肢となります。

そこで、当社は、ISMAP認定済みかつAI機能を備えたクラウド型の「Zoom Contact Center」と「Zoom Virtual Agent」に、40年以上にわたり官公庁・自治体を含むコンタクトセンターを運営してきた当社の運用ノウハウを組み合わせ、本サービスの開発に至りました。

## ■「Zoom Contact Center」と「Zoom Virtual Agent」について

本サービスで採用する両ソリューションは、ZVC JAPAN が提供するクラウドサービスです。

「Zoom Contact Center」は、電話・チャット・メール・SNS など、住民からのあらゆる問い合わせを1つの画面で一元管理できるクラウド型コンタクトセンターです。対応履歴データの蓄積と分析により、サービスの継続的な改善が可能となります。さらに、AI が通話内容を自動で文字に書き起こし、要約。職員が対応メモを取る時間を短縮し、情報共有もスムーズになります。

「Zoom Virtual Agent」は、24 時間 365 日稼働する AI チャットボットです。閉庁後や休日にも住民が自分で疑問を解決できる環境を整え、利便性を高めると同時に、職員への問い合わせ件数の削減にも貢献します。

なお、本サービスの販売にあたり、当社は Zoom の認定資格「ZCX セールス・コンピテンシー<sup>\*3</sup>」を BPO 業界でいち早く取得しました。

## ■本サービスの特長

当社は 40 年以上の運営実績で培った業務設計力と現場知見を活かし、「Zoom Contact Center」と「Zoom Virtual Agent」の導入から運用まで一気通貫で伴走支援します。

具体的には、住民満足度の向上に向けたシナリオ設計や施策実行をサポートしながら、通話データやチャットボットのやり取りを分析し、業務改善につなげる仕組みを構築します。

加えて、住民からの電話の問い合わせに対して AI が FAQ に基づき自動回答するように設計することで、基本的な案内は AI が対応し、複雑な相談のみ職員が対応する役割分担を設定し、住民の自己解決率向上と職員への不要な転送の抑制が見込まれます。これにより、対応品質の継続的な向上、自治体の業務効率化、職員の働き方改革に貢献していきます。

## ■今後の展望

当社は今後、自治体の総合案内、給付金窓口、災害時対応、税務・国保案内、各種相談業務など幅広い領域で本サービスの販売を進め、2031 年 3 月末までに 20 件の導入・運用支援を目指してまいります。コンタクトセンター運営の専門性と AI 技術の融合を通じて、住民サービスの CX 向上と自治体 DX を推進していきます。

\*1 政府共通のクラウドサービスの利用環境

\*2 政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスを予め評価・登録することにより、政府のクラウドサービス調達におけるセキュリティ水準の確保を図り、政府機関等（各府省庁等及び独立行政法人等）におけるクラウドサービスの円滑な導入に資することを目的とする制度。

\*3 Zoom Contact Center における AI 活用およびビデオ・チャット・音声など多様なチャネルに対応した最新コンタクトセンターソリューションを包括的に提案・導入できることを証明する Zoom 公式認定資格。

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](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199