

日付	令和 8 年 2 月 10 日（火）
担当課	総務課
電話番号	0742-34-1377

## 全国自治体初！次世代クラウド電話「Zoom Phone」を AI 活用型コールセンターと連携し電話対応を刷新

奈良市と ZVC JAPAN 株式会社、「音声コミュニケーション及び AI 活用事業に関する協定」を締結



奈良市ではこれまでコールセンター業務を含めた電話対応業務の見直しを検討し様々な取組を進めてきました。

本年度、電話交換機のデジタル化（スマホ化含む）と AI による自動応答を備えた新コールセンターの構築・運営業務を調達し、そのプラットフォーム（基盤）に ZOOM 社の製品を採用する結果となりました。これを受け、令和 8 年 2 月 10 日に ZVC JAPAN（株）と「音声コミュニケーション及び AI 活用事業に関する協定」を締結します。

3 月 16 日からは「Zoom Phone」等の運用を開始。最新 AI による通話のデータ化・分析により、将来的には市民を待たせない「ワンストップ対応」を実現し、「デジタル化の最後の砦」である電話業務を刷新します。市民サービスの向上と職員の負担軽減を強力に推進してまいります。

### ●トピックス

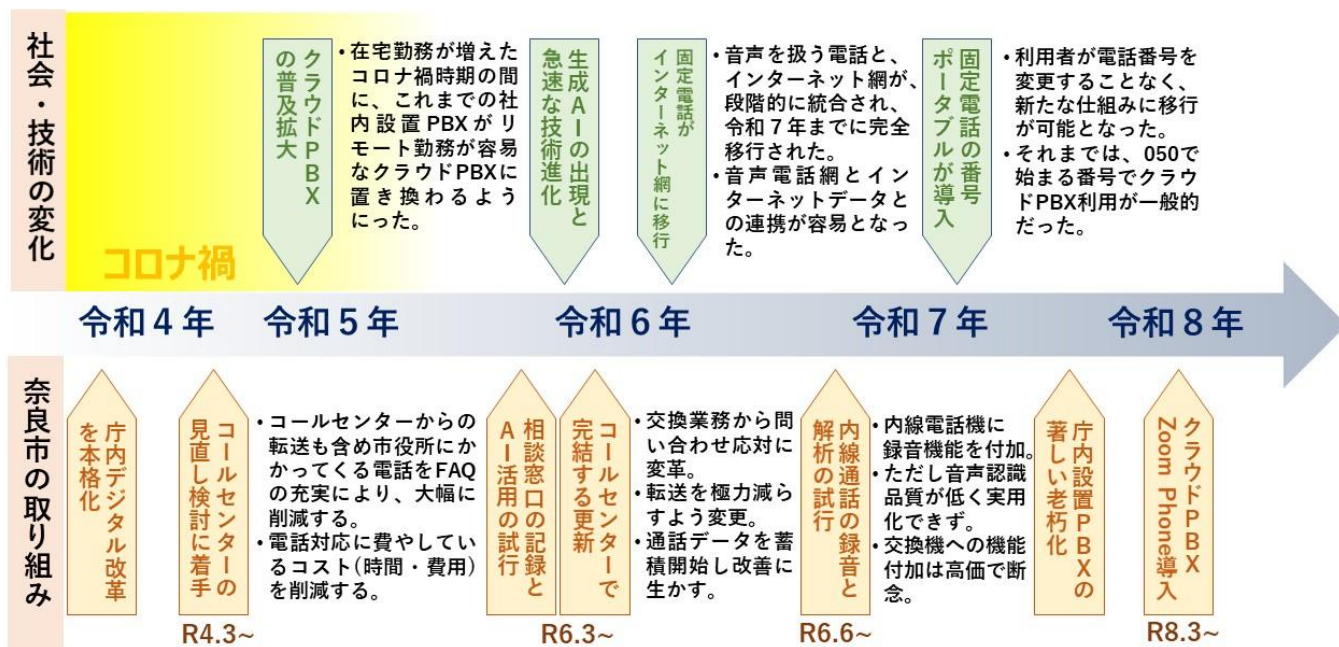
- 奈良市コールセンターでは**年間約 14 万件**の電話問い合わせを受信。そのうち**約 3 割は回答**できているものの、**約 7 割は職員へ転送し対応**。（令和 6 年度）
- 令和 8 年 3 月 16 日より、本庁舎内・コールセンター電話においてクラウド PBX (Zoom Phone) を全面稼働開始（契約期間は 3 年間）。
- 本システムでは、AI による「文字起こし」「通話要約」機能を導入し、メモ作成・伝言の負担軽減と情報共有を迅速化。
- 令和 8 年秋以降、コールセンターで「Zoom Virtual Agent」による問い合わせ自動応答を開始予定。「ワンストップ対応」の実現により市民サービスの向上を目指す。
- 自治体において「Zoom Phone」「Zoom Contact Center」「Zoom Virtual Agent」を統合導入し、職員の負担軽減と市民サービスの向上を図る取り組みは日本初の事例。

# 1. 背景と目的

## 電話業務の継続的な検証

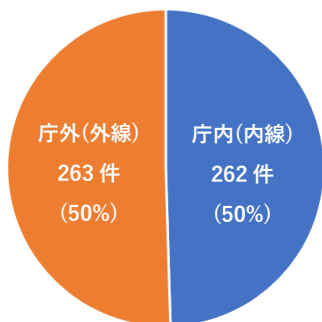
奈良市では、これまで電話対応の増大に対してコールセンターの設置等により職員の負担軽減を図ってきました。

## 電話業務改革の取り組み経緯



## 税務担当課：5日間のトライアルから算出した年間の電話件数と費用（推計値）

※令和7年8月28日から9月11日のうち5営業日のデータ



### 受電数試算

実施日	電話数	週	日	勤務日数
5	29台	52	5	246
トライアル				
	※5日実績	1日換算	年間勤務日	件数(年)
外線	263件	53件	246件	12,940件
内線	262件	52件		12,890件
				25,830件

トライアル課		全課分	
a	b	c	d=c/a×b
29台	25,830件	1,030台	917,400件

※a及びcは電話台数

## 電話対応業務に係るコスト

8,000,000	平均年収
8	時間
246	日
60	分
118,080	所要分/年
68	円/分
11.55	分※1
785	円/件

### ①人件費

本庁全体  
 (センター転送分含む)

917,400件  
 785円

× 約 720,000,000 円/年間

### ②電話機及び交換機関連経費

約 42,000,000 円/年間

### ③コールセンター関連経費

約 24,000,000 円/年間

全体①+②+③

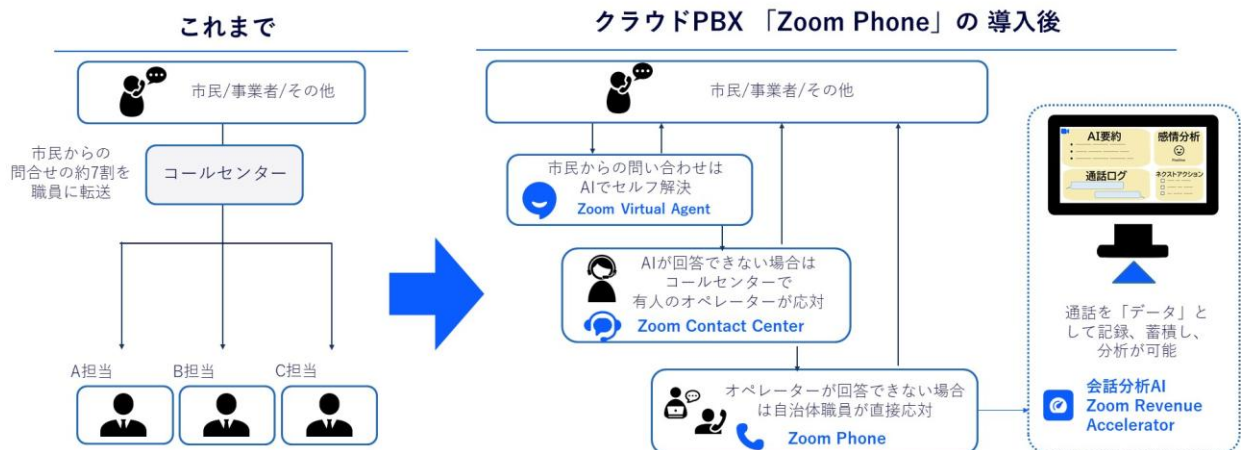
約 786,000,000 円/年間

## 改善の実現に向けて ZVC JAPAN と連携

電話対応業務の軽減と関連するコストをAI搭載の新たな機器で改善！

※1 株式会社リックテレコムが発行する『コールセンター白書2024』

## 2. コールセンター業務における新システムの主な特長



### ・音声の自動テキスト化・要約（AI Companion）

通話内容をAIが自動でテキスト化し、要約を作成。対応履歴の入力時間を短縮し、正確な情報共有を可能にします。

### ・安心・安全なデジタル基盤の構築（ISMAP 準拠）

政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）等の高いセキュリティ水準を満たしたクラウド基盤を採用しています。

### ・AIによる一次受付（Zoom Virtual Agent）の導入 ※2026 年秋を予定

AIが市民の問い合わせ内容を理解し、FAQに基づき自動回答。利便性を確保しつつ、職員への不要な転送を抑制します。

### ・ワンストップサービスの強化

通話内容のテキストデータを元にFAQを作成し、段階的に自動応答できる数を増やすとともに内容を充実させます。

## 3. 電話のデジタル化により期待される効果

### ■ 市民サービスの向上

**利便性の向上：**AIが標準的な問い合わせに即答。待ち時間の解消に繋がります。プッシュホンの操作等も極力発生しない仕組みを心がけます。

**対応の迅速化：**通話記録がデータ化されることで、担当者間での引き継ぎがスムーズになります。

**多言語対応の拡充：**AIを活用した多言語通訳・翻訳機能により、外国籍の市民の方も母国語で安心して問い合わせが可能になります。

## ■ 職員の働き方改革の推進

**業務対応の最適化**：AI が一次対応を担うことで、不要な電話の取り次ぎを削減し、必要な相談対応、専門性の高い担当業務に専念します。

**場所を選ばない対応**：テレワーク中や出張先から庁舎と同じ番号で対応が可能になり、業務効率化が図れます。

## 4. 導入スケジュール

- ・ **令和 8 年 2 月 10 日**：連携協定の締結
- ・ **令和 8 年 2 月 20 日**：本庁舎内での内線電話の試験運用開始
- ・ **令和 8 年 3 月 16 日**：新コールセンター稼働開始。通話文字起こし、AI 要約機能の利用開始
- ・ **令和 8 年秋以降**：市民向け Zoom Virtual Agent による自動応答機能の稼働開始

※1 システム更新：スマートフォンおよびクラウド PBX、回線は、Zoom Phone をシステムとして提案いただいた KDDI 株式会社が、また、コールセンター業務については、これとは別の公募により、Zoom Contact Center と Zoom Virtual Agent を株式会社エスプールグローバルが入札に対して落札決定しました。

※2 クラウド PBX：これまで庁内に設置していた専用の電話交換機（PBX）の機能を、クラウド（所在地に関係なくサービスを利用できる IT 環境）上に設置し、インターネットを介して電話機能を利用できるサービス。今回の調達では政府が求めるセキュリティ要求である ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）を要件とし、情報セキュリティ面で万全を期しております。

※3 DX：デジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation）の略で、データとデジタル技術を活用して、サービス、これまでの業務のやり方を変革し市民や社会のニーズに応えるもの。

### Zoom について

ZVC JAPAN 株式会社は、2011 年創業、米国カリフォルニア州サンノゼに本社を置く Zoom Communications Inc. の日本法人です。Zoom（NASDAQ:ZM）は、人と人のつながりを重視し、会話を円滑に完結へと導くことを目的に設計された、AI ファーストのオープンワーク プラットフォームを提供しています。起業家からグローバル企業まで幅広い層のお客様に選ばれており、ミーティング、チャット、電話、コンタクトセンター、イベントなど、さまざまな場面でシームレスなコラボレーションとコミュニケーションを可能にし、成果の創出を支援しています。さらにこれらすべてには、Zoom AI Companion のサポートが組み込まれています。