2025 年 3 月 28 日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社ベルシステム 24

CTC とベルシステム 24、地方自治体向けの生成 AI 応答サービスで協業

人口減少に伴う 2040 年問題を視野にスマート自治体へのシフトを支援

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：新宮　達史、本社：東京都港区、略称：CTC）と株式会社ベルシステム 24（代表取締役　社長執行役員：梶原　浩、本社：東京都港区）は、地方自治体の窓口対応におけるデジタル化の支援に向けた協業を開始します。これは、生成 AI を活用した CTC の住民向け応答サービス「GenAI Admin Portal for Citizen※1」と、ベルシステム 24 が提供する AI とヒトのハイブリットコンタクトセンターサービス「SmartBPO※2」を連携するものです。自治体ごとの公式サイトの情報をもとにした生成 AI チャットボットでの自動応答と、有人対応による住民との個別応答を組み合わせたサービス（以下：本サービス）として提供し、住民へのサービス向上と職員の業務効率化を実現するスマート自治体への転換を支援します。3 年間で 10 億円の売上を目指します。

総務省主催の「自治体戦略 2040 構想研究会※3」によると、人口減少の影響を受け、2040 年には自治体も現在の職員の半数で運営を支える必要があるとされています。一方で、高齢化に伴う社会保障を始めとした行政ニーズの増加傾向にあり、安定した住民サービスを提供するためには、デジタル技術などの活用による効率的な仕組みが求められています。

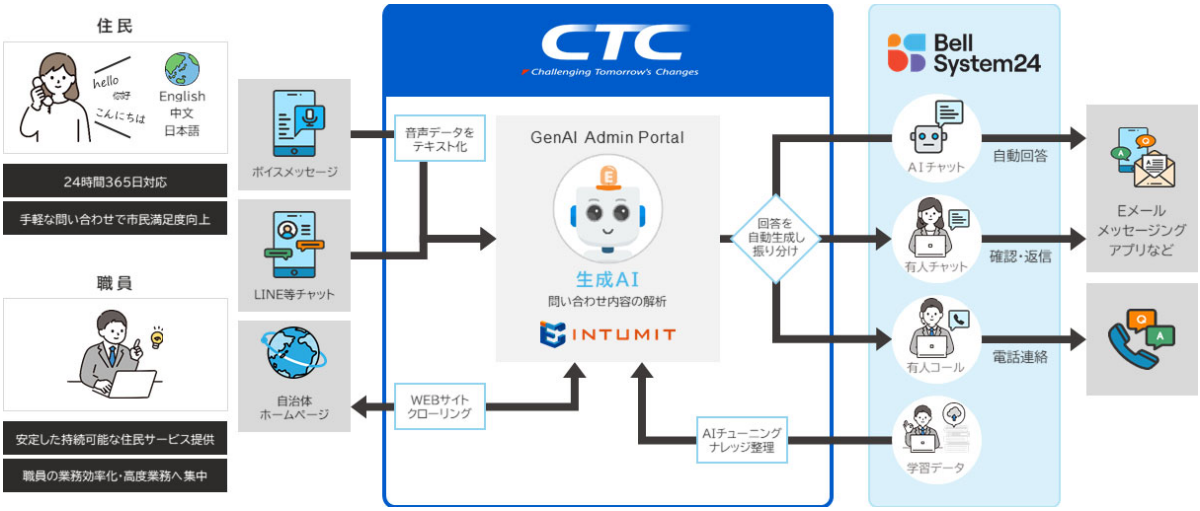
本サービスは、生成 AI チャットボットでの自動応答に加え、状況に応じた有人対応よる住民との個別対応をハイブリッドかつワンストップで提供するものです。24 時間 365 日で音声での対応を可能とし、職員の負荷軽減と、住民満足度向上を同時に実現します。多様性への対応を考慮して多言語にも対応しています。

GenAI Admin Portal for Citizen は、住民の問い合わせをチャットや Web ブラウザ、音声で受け付け、問い合わせ内容を解析・評価して AI による自動応答と有人対応を自動で振り分けることができるサービスです。システム基盤には、人間が日常的に使う自然言語でのやり取りや、複数のサイトの参照が可能な台湾 Intumit 社の生成 AI アプリケーションサービス「GenAI Admin Portal」を使用しています。CTC は生成 AI チャットボット構築のノウハウを活かして、地方自治体の窓口対応でよくある質問や相談などを分析し、回答への付加情報の追加や誤認識されやすい文字の変換などのチューニングによる AI 基盤の最適化を行います。

SmartBPO は、ベルシステム 24 と台湾 Intumit 社による AI と有人コンタクトセンターとを組み合わせた共同サービスです。本サービスでは、SmartBPO を通じた Intumit 社のシステム基盤の運用実績のあるベルシステム 24 が GenAI Admin Portal for Citizen の運用を支援し、有人対応パートのサービスを提供します。これまで 250 以上の地方自治体業務のほか、多くの窓口対応業務の知見を有するベルシステム 24 のスタッフが対応を行います。また、有人対応や自動応答から得た情報を分析して AI 基盤にフィードバックすることで、継続的に質の高いナレッジの蓄積と回答精度の向上を実現します。

今後両社は、サービスメニューの拡充や窓口業務の代行も視野に入れながら、本サービスモデルを各地方自治体へ展開し、住民へのサービス向上と自治体業務の効率化に貢献していきます。

■住民向け応答サービスのイメージ



※1　GenAI Admin Portal は Intumit Inc.の登録商標です。
※2　SmartBPO は Intumit Inc.より商標出願中です。
※3　自治体戦略 2040 構想研究会は、総務省が主催する研究会で、2040 年までの自治体の発展に向けた構想を考えるために設立されました。この研究会は、人口減少や高齢化、都市と地方の格差など、将来の自治体が直面する課題に対応するための戦略を検討しています。
※　掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

＜報道機関からのお問い合わせ先＞
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部
E-mail：press@ctc-g.co.jp

株式会社ベルシステム 24
広報室
E-mail：pr@bell24.co.jp