

地域をつなぐ、未来を創る

自治体の可能性を広げるペーパーメディア

iJAMP Times 時事通信社

VOL. 11
2026
FREE

AI



自治体クローズアップ

次世代型
クラウド電話を活用

「ファーストペンギン」として

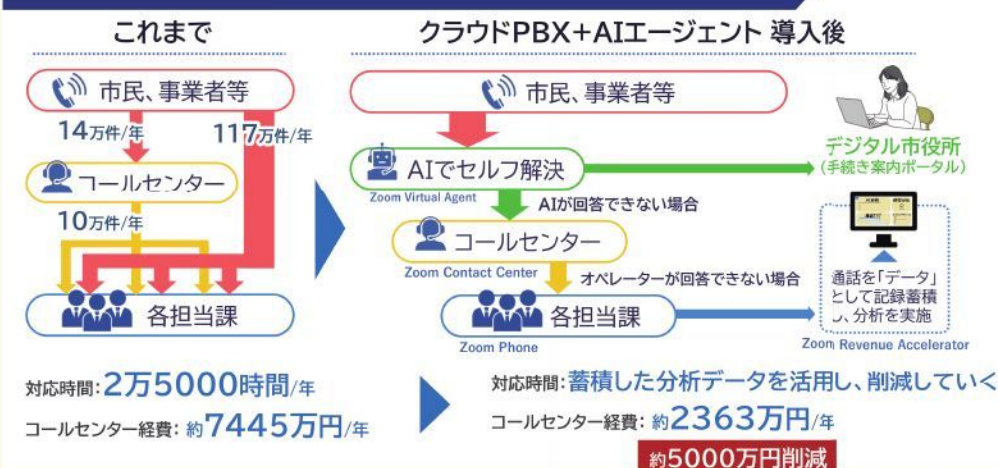
奈良市 仲川 げん 市長

奈良市

zoom

※この冊子は『iJAMP Times』（2026年6月発行）からの抜粋です。

Zoom Phoneで挑む電話対応の完全刷新



機の更新のタイミングが来たため「クラウド化して最先端なものに変えよう」と判断した。

新しいシステム導入で求められるのはセキュリティ面の強化だ。情報担当のトップとして市長に伴走してきた中村眞CIO（最高情報統括責任者）は、電話の

内容をテキスト化し、要約して再利用するには「従来以上に厳しい基準にしなければならなかった」と解説。政府が求めるセキュリティ評価制度「ISMAP」のクリアをシステムの条件にした。これを「スピード感を持って乗り越えた」（中村CIO）のは、Zoomのシステムだけだったという。

市民サービス向上も

秋に予定されるワンストップ対応は、問い合わせの電話にまずAIが自動回答する。それで解決できなければコールセンターのオペレーターが引き取る。それでも不十分であれば各担当課につながる手順になる。結果として、職員への不要な転送を抑制できる。

職員の負担軽減だけでなく、市民サービスの向上も狙いだ。電話の待ち時間の解消につながったり、データ化により担当者間の情報の引き継ぎもスムーズになったりする。AIで多言語対応ができるようになるため外国人にも便利になる。市長は「担当課に回さなくても、コールセンターの対応で用事が終わり、（電話

公務員にしかできない仕事を

市長は、さまざまな省力化の結果、これから30年かけて消防関係などを除いた約2100人の職員を500人にまで削減する計画を掲げる。今回の電話の刷新もその一環だ。市長は「公務員にしかできない仕事を追求し、それ以外の部分を切り出していく。公務員を指そうと思った志が、そのままストレートに生かされる仕事の在り方に変えたい」と行政全体の改革にも言及する。

「これだけ人手が足りなくて、社会が機能しないのであれば、AIを活用するしかない」ということを皆さんは理解している」と話す市長。「あとはそっちに進んでも大丈夫だよね」ということを国が示してほしい」とAI化が大きな流れになることを願っている。

4月14日に都内で開かれた、AI時代の新たな社会インフラの姿を議論するイ

次世代型クラウド電話を活用

「ファーストペンギン」として

奈良市 仲川 げん 市長

奈良市



奈良市 仲川 げん 市長

職員の働き方改革を進めながら多様化する住民サービスにも対応する取り組みが、自治体に求められている。DX（デジタルトランスフォーメーション）によってそれを実現しようと、奈良市の仲川げん市長は、新しいことに先陣を切って挑戦する「ファーストペンギン」を自認し、積極的な手立てを講じている。次世代型クラウド電話と位置付けられる「Zoom Phone」を含めたワンストップでの問い合わせへの対応も、政策転換の新たなアプローチだ。今年3月、自治体で初めて導入した。

職員の負担軽減に

奈良市は人口約35万人の中核市。仲川市長は民間企業やNPOを経た後に2009年に市長に転身し、現在5期目だ。就任当時を「（行政は）コストパフォーマンスが悪く、税金の使い道に問題がある課題が山積していた」と振り返る。こうした課題の見直しは、おおむね終えたという。ただ、残された大きな壁は、アナログ的な手順が多く職員の重荷になっていた問い合わせ電話の見直しだった。市はこれまで、コールセンターを設ける対応などをしてきた。しかし、市民からはコールセンターに年間約14万件、担当部署への直接入電が約117万件で、職員の大きなエネルギーが割かれており負担軽減は急務だった。

市長は「単純事務作業に多くの『資源』が取られている状況は（職員の）モチベーションの低下につながる。テンプレート型や定型的な仕事は、すべて自動処理に任せる」ことを考えていた。

そこで着目したのが、Zoom Phoneなどによる電話対応の刷新だ。3月から、庁舎内の電話

をクラウド化してパソコンやスマートフォンでも利用できるようにした。これで行われた履歴をデータとして一元管理をするためのコールセンター「Zoom Contact Center」も同時に稼働。秋には、電話での問い合わせにAIが自動対応し即時に回答する「Zoom Virtual Agent」も動き出す予定だ。この三つのシステムを統合して導入した自治体は、全国初だという。

「電話対応が非常に職員に負荷がかかるので、音声での問い合わせに対して音声で返答ができないか以前から研究してきた」と話す市長。ちょうど、電話交換



奈良市 仲川 げん 市長(左)と奈良市 CIO(最高情報統括責任者) 中村 眞 氏(右)



4月14日に開催された「Zoom Experience Day 2026」

ZVC JAPAN株式会社(Zoom)

本記事でご紹介した奈良市 仲川げん市長の講演は、「Zoom Experience Day 2026」オープニングキーンノートにてご覧いただけます。詳細は以下のQRコードよりご視聴ください。



お問い合わせ↓
japan-marketing@zoom.com

Zoom製品・サービスに関するお問い合わせ↓
https://zm.me/3ScXPwM

ベント「Zoom Experience Day 2026」にも市長自らが登壇。「自治体から日本のOS（コンピュータ）を動かすのに必要な基本ソフト」を再起動させる」と気合を込めていた。