

報道関係者 各位

2026年2月27日  
株式会社 SHIFT

## **SHIFT、品川区と AI エージェントを活用したコンタクトセンター自動化の実証実験を開始** **Amazon Connect、Amazon Q、Amazon Bedrock 等の AWS マネージドサービスを採用し、 戸籍業務における住民満足度の向上と業務効率化、運用コストの最適化を推進**

お客様の売れるソフトウェアサービス／製品づくりを支援する株式会社 SHIFT（本社：東京都港区、代表取締役社長：丹下 大、プライム市場：3697、以下 SHIFT）は、東京都品川区（以下 品川区）とともに「生成 AI を活用した電話対応実証実験」を 2026（令和 8）年 2 月 20 日（金）より開始したことをお知らせします。

本実証実験では、SHIFT が Amazon Connect、Amazon Q、Amazon Bedrock をはじめとするアマゾン ウェブ サービス（AWS）のマネージドサービスを採用し、AI エージェントを活用することで、品川区戸籍住民課における電話による問い合わせ対応業務のさらなる高度化と自動化を図ります。庁内でのトライアル運用を通じて回答精度を向上し、令和 8 年度前半を目途に住民向けに公開することを目指します。



その常識、変えてみせる。



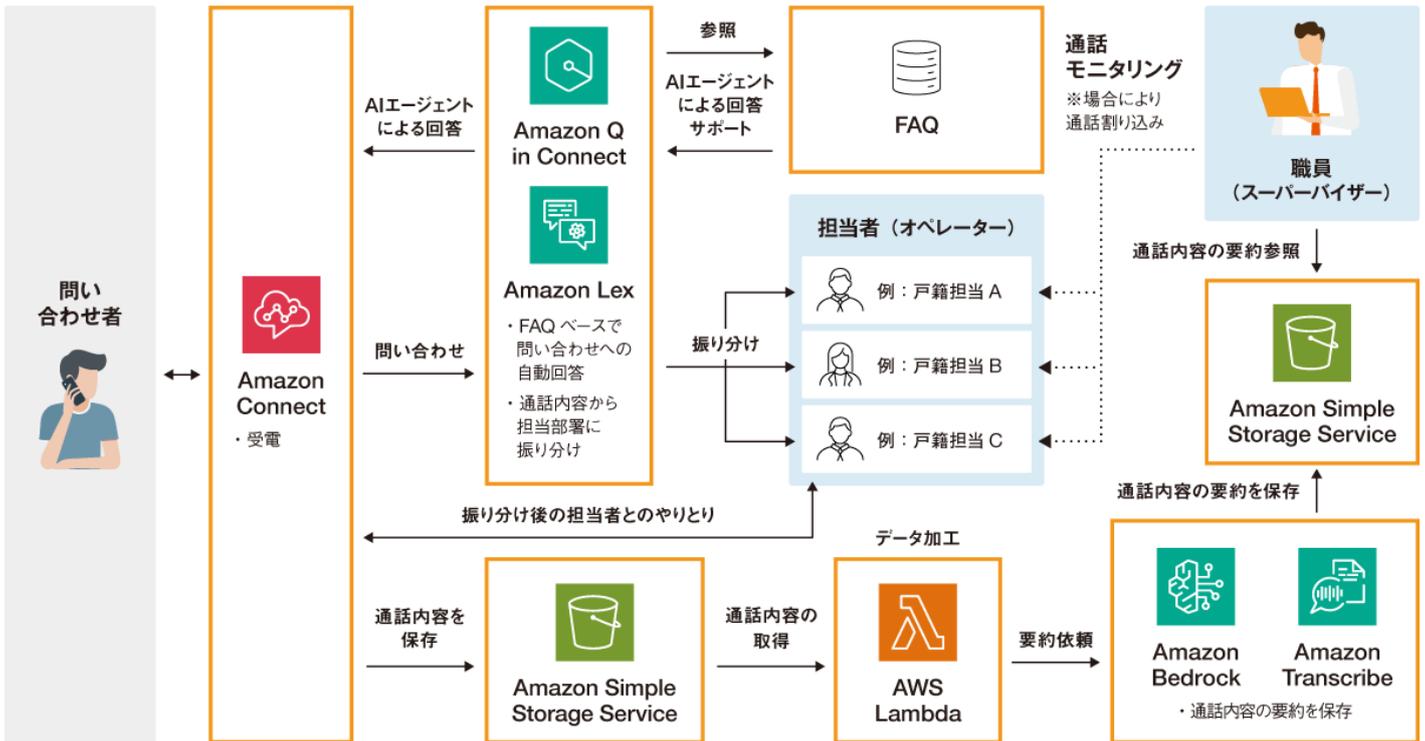
### **<実証実験開始の背景>**

品川区では、2051（令和 33）年まで人口増加が見込まれており、住民ニーズのさらなる多様化と拡大が見込まれています。一方、全国的な人口減少に伴う労働力不足の深刻化は自治体にとって共通の課題となっており、行政サービスの質を維持・向上させていくためには、業務の抜本的な効率化が不可欠となっています。こうした背景を踏まえ、品川区では 2023（令和 5）年度より、対話型生成 AI チャットサービスや音声文字起こしサービスを導入するなど、業務効率化に積極的に取り組んできました。

これまでの住民サービス向上と業務効率化の取り組みをさらに発展させ、住民と職員双方の利便性向上を実現しながら、持続可能な行政運営を実現するために、本実証実験の開始に至りました。

本実証実験は、品川区が主催する官民共創のオープンイノベーションの取り組みである「[しながわシティラボ](#)」を活用して実施されています。しながわシティラボでは、区が抱える社会課題を民間企業に提示し、その課題解決に資する技術、ノウハウ、アイデア等を募集し、区と共創して実装することを目指しています。本実証実験においては、AWS 領域およびカスタマーサクセス（CS）領域における豊富な実績に加え、AI を活用した実効性の高い次世代型コンタクトセンターシステムを構築できる技術力が評価され、SHIFT が採択されました。

<実証実験概要>



本実証実験では、品川区戸籍住民課における電話による問い合わせ対応業務を対象として、SHIFT が AI エージェントを活用した自動応答型の次世代型コンタクトセンターシステムの構築および運用を担います。

Amazon Connect、Amazon Q、Amazon BedrockをはじめとするAWSのマネージドサービスを採用し、問い合わせ内容の記録、検索、エスカレーションの自動化を実現します。また、AI エージェントである Amazon Q の活用により、品川区および関連団体等が提供している公開情報や FAQ をもとに回答を自動生成できるのに加え、通話内容に基づいてオペレーターによる個別対応が必要な問い合わせと、FAQ による自己解決が可能な問い合わせを自動的に振り分けて対応することも可能です。

実証実験開始後は、庁内でのトライアル利用を通じて回答精度の向上を図り、回答精度が一定水準に達した段階で、2026（令和8）年前半をめぐりに住民向けに公開できるよう取り組みを進めます。

<本実証実験で見込まれる効果>

■ 電話による問い合わせ対応の迅速化・効率化を通じた住民満足度の向上

AI エージェントによる問い合わせ対応の自動化と迅速な対応判別により、住民の待ち時間を短縮するとともに利便性を高め、住民満足度のさらなる向上を図ります。品川区および関連団体等が提供している公開情報や FAQ をもとに回答可能な問い合わせについては、AI エージェントが自動応答することで、24 時間 365 日体制での問い合わせ対応が可能となります。

■ 問い合わせ内容の記録・検索・エスカレーションの自動化による業務効率化

AI エージェントが問い合わせ内容の記録・検索・エスカレーションを自動化することで、問い合わせ対応業務に携わる職員の業務負担を軽減し、業務全体の効率化を図ります。通話内容はスーパーバイザーを務める職員がリアルタイムでモニタリングでき、状況に応じて通話へ割り込むことができる仕組みとなっており、カスタマーハラスメントの早期検出が期待できます。また、問い合わせ内容は自動的に要約され、スーパーバイザーが参照しやすい形でデータベースに蓄積されます。

■ 人手に依存しないコンタクトセンターの実現による運用コストの最適化

AI と人間の役割分担を前提とした、人手に過度に依存しない次世代型コンタクトセンターを実現することで、ナレッジ共有の不足やカス

タマ-ハラスメント対応などに起因する職員の業務負荷を軽減します。これにより、人件費を含む運用コストの最適化を図ります。

#### <品川区 DX 戦略担当課長 西澤 拓 様 コメント>

人口減少による労働力不足が深刻化する中、区民サービスの質を維持・向上していくには、AI をはじめとした先端技術の積極的な活用が不可欠であると考えています。

本実証実験では、株式会社 SHIFT 様が有する高度な技術力を活かし、電話対応業務における AI 導入の実現可能性を検証してまいります。AI が担うべき領域と職員が対応すべき領域との線引きを的確に見極め、双方の強みを活かした最適な役割分担の構築を目指してまいります。

本取り組みを通じて得られた知見を、今後の区民サービスのさらなる向上につなげてまいりたいと考えております。

#### <しながわシティラボについて>

品川区では、大学・研究機関、民間事業者と連携し、SDGs に資する地域課題の解決を図るため、「しながわシティラボ」を運営。民間企業や大学等からの提案により社会課題を解決（課題解決型）し、また、行政が民間企業・大学等へ新サービスの実証実験の場を提供すること（実証実験提案型）により新たなソリューションを創出するといった双方向の連携を推進します。

しながわシティラボ 特設サイト：<https://shinagawa-citylab.jp/>

#### <株式会社 SHIFT について>

SHIFT は、金融機関などのエンタープライズ領域におけるミッションクリティカルな基幹システムから、EC サイト、スマートフォン向けのアプリ・ゲーム検証まで幅広い分野のお客様に対するソフトウェアの品質保証・テストサービスで事業基盤をつくり成長をつづけてまいりました。現在は、「無駄をなくしたスマートな社会の実現」を目指し、ビジネスの構築からシステムの企画、開発、運用、セキュリティやマーケティング領域、さらには DX 推進まで、お客様の IT にまつわるあらゆるビジネス課題の解決をご支援しています。

名 称	株式会社 SHIFT
代 表	代表取締役社長 丹下 大
住 所	東京都港区麻布台 1-3-1 麻布台ヒルズ森 JP タワー
U R L	コーポレートサイト <a href="https://www.shiftinc.jp/">https://www.shiftinc.jp/</a> サービスサイト <a href="https://service.shiftinc.jp/">https://service.shiftinc.jp/</a>

#### 【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

株式会社 SHIFT 広報 IR 部 広報室 担当：寺山 Email：[pr\\_info@shiftinc.jp](mailto:pr_info@shiftinc.jp)