

DX・AI の活用と多様なチャネルで市民サービスのさらなる向上へ 長崎市で地域の多様な声に応える「次世代型コールセンター」運用開始と今後の展望

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下当社）は、2025 年 10 月より長崎市コールセンターの運営を新たに開始いたしました。

本業務では、DX・AI 活用による応対履歴システムの導入、24 時間 365 日アクセス可能な Web 問合わせフォーム、FAQ サイトの整備、多様なチャネルに応じた対応など、市民一人ひとりに寄り添うサービスの提供を推進します。当社は長崎市が目指す「行政 DX により、質の高い市民サービスが提供されるまち」づくりに貢献し、地域社会の活性化や DX 推進による行政サービスの質的向上を目指しています。



背景—「誰もが使いやすい窓口」を目指す、新たな住民接点の構築

長崎市は、これからの長崎市がめざす未来の実現に向けた基本姿勢として「つながりと創造で新しい長崎へ」を掲げ、市民サービスの向上と情報アクセスの公平性向上に積極的に取り組んでいます。こうした取り組みの一環で、コールセンターでは、24 時間 365 日アクセス可能な Web 問合わせフォーム、FAQ システムなどの多様なチャネル整備、多言語対応など、時代や市民ニーズに合わせたサービスを提供しています。また、世代ごとの利用実態調査や、スマートフォン対応・アクセシビリティ向上など、「誰もが使いやすい窓口」の実現を目指し、行政の透明性・信頼性向上、地元雇用・地域経済への貢献にも注力しています。

こうした長崎市の方針を受け、当社はこれまで 300 以上の官公庁・自治体で培ってきた住民サービスの問合わせ窓口やコンタクトセンター運営のノウハウと、FAQ・応対履歴システム（Zendesk）や AI・DX ツールなどの最新のデジタル技術を活用し、長崎市におけるコールセンターの新たな体制構築に取り組みます。多様な世代・ニーズに対応したチャネル設計、地元雇用の創出、人材育成などを通じて、地域社会に寄り添うサービスを提供し、「市民サービス向上」「情報アクセスの公平性」「業務効率化」のさらなる加速を目指します。

これらの取り組みは、総務省が推進する「フロントヤード改革」（住民と行政の接点のデジタル化・効率化）の方針にも沿っており、自治体 DX を通じた行政サービスの品質向上に寄与するものです。

新コールセンターの特長—DX・AI の活用で誰もが使いやすい市民窓口を実現

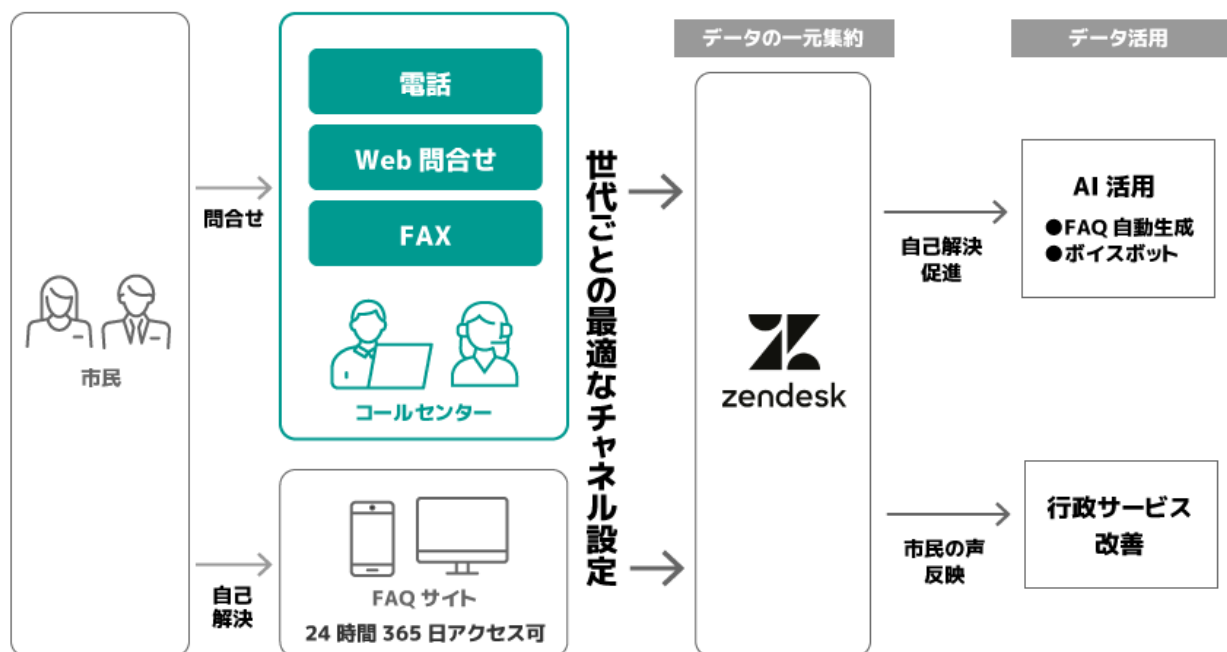
長崎市コールセンターでは、DX・AI 技術を活用し、電話・Web フォームなど多様なチャネルを一元管理することで、誰もが使いやすい市民窓口を実現します。FAQ や対応履歴システム（Zendesk）によるデータ活用で自己解決率向上と業務効率化を推進。高齢者から若年層まで世代ごとに最適な案内を設計し、24 時間 365 日アクセス可能なチャネルの整備や災害時のバックアップ体制も強化。運営ノウハウと人材育成力を活かし、市民一人ひとりに寄り添う新しいサービス体制を構築しています。

【市民サービス向上の取り組み】

- 電話だけでなく、24 時間 365 日アクセス可能な Web フォーム・FAQ など多様なチャネルを整備。
- 電話や Web フォーム、FAQ など、世代ごとに最適なチャネルを設計。
- FAQ や市公式ウェブサイトのコンテンツを充実させ、スマートフォン対応やアクセシビリティを強化。
- 市民の声を集約し、サービス改善に反映する仕組みを構築。

【DX・AI 活用による行政サービスの質的向上】

- Zendesk を基盤とした FAQ・対応履歴システムを導入し、問い合わせ内容や市民の声を一元管理・データ化。
- 蓄積されたデータを活用し、FAQ 自動生成やボイスボットの実証実験などの AI 技術による自己解決支援を推進。
- 災害時にも対応可能なバックアップ体制を整備し、IVR・SMS・Web による情報提供を強化。



＜新コールセンターの全体像＞

今後の展望

今後は、AI を始めとした先端テクノロジーを積極的に取り入れ、FAQ のさらなる高度化、自己解決率の向上、データ分析による市民ニーズの先取りを推進してまいります。

また、災害時や緊急時にも市民が安心して利用できる体制を強化し、地域社会の多様な声に応える「次世代型コールセンター」として、長崎市の市民サービス向上と行政 DX の推進に貢献します。

当社は長崎市での取り組みをはじめ、今後も先端テクノロジーと運営ノウハウを融合し、地域社会に寄り添う行政サービスの進化を支援してまいります。

|| アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDIと三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 56,000 人（連結）の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせたデジタル BPO サービスで常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設 立 : 1996 年 5 月 （アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者 : 代表取締役社長 那谷 雅敏

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

・ その他本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。