

関係者 各位

2026年5月20日

株式会社 SHIFT

SHIFT、相模原市のコールセンター運営業務を受託

AIを活用した次世代型コールセンターを構築・運営し、市民サービス向上と職員の生産性向上を実現

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、東証プライム市場：3697、以下 SHIFT）は、神奈川県相模原市（以下 相模原市）のコールセンター運営業務を受託し、2026（令和8）年4月1日（水）よりプロジェクトを開始したことをお知らせいたします。

本プロジェクトでは、AIを活用した次世代型コールセンターを構築・運営することで、市民サービスの向上と職員の生産性向上を図ります。AIによる問い合わせ対応の自動化・標準化を推進し、市民の待ち時間短縮や回答品質の均一化による利便性向上を実現するとともに、職員の定型業務負担を軽減し、専門業務に注力できる環境を整えることで、職員一人ひとりの生産性向上に加え、コールセンター運営全体の業務標準化と高度化を目指します。

生産年齢人口の減少による労働力不足や、市民ニーズの多様化による問い合わせ内容の複雑化を背景に、地方自治体における問い合わせ対応業務のあり方は全国的に共通課題となっています。こうした背景から、AIを活用した次世代型コールセンターは、持続可能な行政運営を支える新たな基盤となることが期待されています。相模原市とSHIFTは、本プロジェクトを人口減少社会における行政運営の変革を具現化する先進的な取り組みと位置づけ、AIとデータを活用した次世代型自治体コールセンターモデルの確立を目指します。



潤水都市 さがみはら

その常識、変えてみせる。

SHIFT

<プロジェクト開始の背景>

相模原市では、電話、電子メール、ファックスなど、多角的なチャネルを通じて市民からの問い合わせを受け付け、コールセンターの運営を通じて市民サービスの質の向上に取り組んできました。

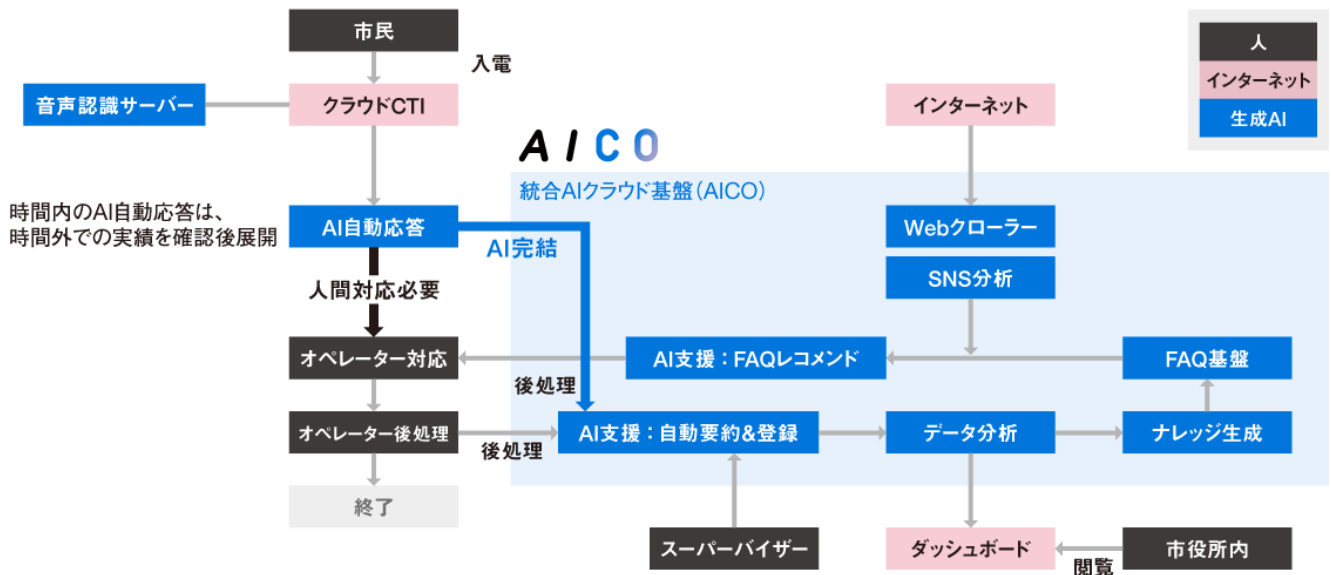
近年、同市のコールセンターにおいては、問い合わせが特定の時間帯や時期、分野に集中する傾向が顕著になっています。受電件数は年間10万件に及び、市民の高齢化やニーズの多様化、DXの進展によるチャネル拡大に伴い、1件あたりの相談内容は複雑化・高度化しています。生産年齢人口の減少が進む中、将来にわたり安定的な市民サービスを維持するためには、さらなる対応品質の追求と生産性向上を両立する新たな運営モデルへの移行が求められていました。

こうした状況を踏まえ、相模原市は、コールセンターをAI及びデータ活用を中核とした次世代型の仕組みへと発展させ、対応品質の向上と持続可能な行政運営の両立を図る本プロジェクトに着手することを決定しました。

本プロジェクトの推進にあたっては、地方自治体特有の業務プロセスへの深い理解に基づいた AI 実装力に加え、大規模コンタクトセンターの安定的な構築・運用能力、そして運用開始後も継続的に改善を図るプロジェクト推進力が求められました。

SHIFT は、兵庫県尼崎市や東京都品川区をはじめとする全国の地方自治体での AI 導入実績、および中央省庁における AI を活用した大規模コンタクトセンターの構築・運用実績を有しています。これらの実績に裏付けられたプロジェクト推進力に加え、カスタマーサクセス（CS）領域で培った運用最適化・業務改善のノウハウ、AI 活用および精度向上に関する専門性が評価され、本プロジェクトの受託事業者に選定されました。

<プロジェクト概要>



コールセンター構成図

本プロジェクトでは、相模原市における電話、電子メール、ファックス等の各種チャネルからの問い合わせ対応業務を対象として、市民対応の中核機能を担う AI を活用した次世代型コールセンターシステムの構築および運用を、SHIFT が担います。プロジェクト期間は 2026 年（令和 8 年）4 月から 2031 年（令和 13 年）9 月までの約 5 年間で、準備期間を経て 2026 年（令和 8 年）10 月より次世代型コールセンターの本格稼働を開始する予定です。

次世代型コールセンターでは、行政サービスに関する市民からの問い合わせ対応を中核に、案内・取次ぎ、苦情や要望の一次受付、申請・申込の受付業務、さらには SNS を活用した情報発信までを担います。あわせて、所管課との連絡調整やエスカレーションを行い、市役所全体の円滑な業務連携を支援します。

さらに、対応データや市民の声を整理・分析し、FAQ の充実や情報提供内容の改善につなげることで、行政サービス全体の品質向上を図ります。平常時に加え、災害時や繁忙期などの特別業務にも柔軟に対応できる体制を構築します。

コールセンターの構築にあたっては、SHIFT のグループ会社で CS 領域において多数の実績を有する株式会社 SHIFT PLUS（本社：高知県高知市、代表取締役：綿貫 健吾、以下 SHIFT PLUS）が開発・提供する AI コンタクトセンタープラットフォーム「AICO（アイコ）」を活用します。AI による問い合わせ内容の処理・蓄積・分析をプラットフォーム内で完結させることで、行政業務に求められる高いセキュリティ水準に対応した業務環境を構築します。

<次世代型コールセンターにおいて見込まれる効果>

■ 市民が「迷わない」「待たない」「たらい回しにされない」高品質な問い合わせ対応の実現

AIによる問い合わせ対応の自動化により、市が運営する複数の問い合わせチャネルにおいて常に一定水準の対応品質を維持し、市民がより安心して相談できる窓口を実現します。問い合わせの待ち時間短縮や、たらい回し・再問い合わせの削減を図り、満足度の高い対応を安定的に提供できる体制を整備します。

また、災害や感染症の発生などの非常時においても、必要な情報を迅速かつ的確に届ける体制を構築し、市民との重要なコミュニケーション基盤として機能する環境を整えます。

■ 職員が本来業務に集中できる、より生産性の高いコールセンター運営へ

AIが問い合わせ対応を自動化するだけでなく、問い合わせ内容を自動的に蓄積・分析し、回答内容をレコメンドすることで職員の対応を支援します。これにより、職員の対応負担を軽減し、より注力すべき業務への集中を可能にします。

さらに、蓄積された問い合わせデータを業務改善や施策検討に活用することで、職員一人ひとりの生産性向上に加え、コールセンター運営全体の業務標準化と高度化を図ります。

■ 市民の声を課題の「予兆」として捉え、政策立案や業務改善に活かす「先手対応」への変革

市民の声（VOC）や問い合わせ件数を可視化・分析する予兆検知ダッシュボードを整備し、部署横断で課題や問題の兆候を早期に把握できるようになり、政策立案や業務改善において、先手を打った対応を可能にします。

また、スーパーバイザーを務める職員が市民からの問い合わせ内容をリアルタイムでモニタリングできる体制を構築し、カスタマーハラスメントの早期検出と適切な対応につなげます。

■ 持続可能な運営体制の確立と対応品質の継続的向上

AIと人の役割分担を前提とした、次世代型の持続可能なコールセンター運営体制を確立し、中長期的な安定運営を目指します。AIをはじめとする先端技術の段階的導入と精度向上を継続的に進め、対応品質の向上に取り組み続けてまいります。

<AIコンタクトセンタープラットフォーム「AICO」について>



(※1) デジタル庁のデータガバナンス・ガイドラインにおける「データマチュリティ」及び「先端技術の活用に対する行動指針」
 (※2) ユーザーの声（VOC）を独自の行間解析メソッドで定量分析し、業務改善を支援するVOC分析サービス

AICO は、SHIFT グループの SHIFT PLUS が開発・提供する AI コンタクトセンタープラットフォームです。AI の活用により、問い合わせへの自動応答、問い合わせ内容の自動蓄積、さらには問い合わせ傾向のリアルタイムモニタリングを実現し、対応品質の向上と業務の標準化に貢献します。クラウド型のパッケージ提供から、より高いセキュリティ要件に対応したオンプレミス環境の構築まで、お客様の環境やニーズに応じた柔軟な導入が可能です。

サービス紹介ページ : <https://shiftplus.inc/service/aico>

サービス資料 : <https://shiftplus.inc/document>

オンライン相談 : <https://shiftplus.inc/online>

<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 https://www.shiftinc.jp/ サービスサイト https://service.shiftinc.jp/

【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