

2026 年 7 月 7 日

各 位

株 式 会 社 エ ス プ ー ル
代表取締役社長 白川 儀一
(コード番号：2471)
問合せ先 取締役 経営企画本部担当 荒井直
TEL：03-6859-5599

エスプールグローバル、ZVC JAPAN と自治体領域における連携を開始 ～Zoom の AI コンタクトセンター機能を活用し、AI と人が協働する住民対応モデルの構築へ～

当社の子会社で、広域行政 BPO サービスを提供する株式会社エスプールグローバル（本社：東京都千代田区、社長執行役員：佐久間 雄介、以下「エスプールグローバル」）は、Zoom Communications, Inc.の日本法人であるZVC JAPAN株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長：下垣 典弘、以下「Zoom 社」）と、自治体領域における連携を開始しましたので、お知らせいたします。

本連携は、自治体における住民対応領域の高度化を目的としたものであり、エスプールグローバルが自治体向け BPO で培ってきた運用ノウハウと、Zoom 社が提供する AI コンタクトセンター機能を組み合わせることで、AI と専門オペレーターが協働する自治体向けコンタクトセンターの構築を進めるものです。

1. 本連携の背景

近年、自治体では、住民ニーズの多様化や業務の複雑化を背景に、電話・窓口・オンライン対応を一体的に運用し、住民サービスの品質向上と業務効率化を両立する仕組みづくりが重要となっています。

エスプールグローバルは、人口 20 万人未満の中小自治体を中心に、窓口・コールセンター業務など住民対応領域における BPO サービスを提供してきました。自治体業務における現場運営ノウハウを活かし、住民対応の効率化やサービス品質の向上に向けた取り組みを進めています。

こうした中、エスプールグローバルは Zoom 社と自治体領域に限定した連携を開始し、Zoom 社が提供する電話、コンタクトセンター、AI 応答、ビデオ対応などのコミュニケーション基盤を活用した、新たな自治体向け住民対応モデルの構築を進めます。

本連携により、住民からの問い合わせ、相談、手続き案内などの住民接点業務において、対応の効率化、応対品質の向上、問い合わせ内容や対応履歴のナレッジ化を支援します。将来的には、複数自治体で共同利用可能な広域型の公共サービス基盤の構築を目指します。

2. 本連携の概要

本連携では、Zoom 社が提供する「Zoom Phone」「Zoom Contact Center」「Zoom Virtual Agent」等の Zoom プラットフォームを活用し、自治体における電話・窓口・オンライン対応を一体的に支援する運用モデルの構築を進めます。

主な取り組みは以下のとおりです。

① 住民接点業務の可視化・高度化

住民からの問い合わせや相談、手続き案内などの接点を可視化し、電話、オンライン窓口、AI 応答、有人対応を組み合わせた最適な運用導線を設計します。

② 問い合わせ対応のナレッジ化

問い合わせ内容、対応履歴、対応ノウハウ等を体系的に蓄積・分析し、AI 応答や FAQ 整備、業務改善に活用できるナレッジ基盤の構築を進めます。

③ AI と専門オペレーターを組み合わせた運用モデルの構築

定型的な問い合わせは AI が一次対応し、複雑な相談や判断を要する内容は専門オペレーターにつなぐことで、住民の利便性と対応品質の両立を図ります。

④ 広域共同利用に向けた基盤整備

複数自治体で共通して発生する問い合わせや業務プロセスを整理し、将来的には広域で活用可能な住民接点基盤としての展開を目指します。

3. 今後の展開

エスプールグローバルは、既存の自治体向け BPO サービスに AI・コミュニケーション基盤を組み合わせることで、サービスの高付加価値化を図り、自治体 DX 領域における新たな収益機会の創出につなげてまいります。

また、住民接点データを活用した継続的な業務改善を通じて、自治体における電話・窓口対応の効率化、対応品質の平準化、住民サービスの向上を支援してまいります。

当社グループでは、自治体業務の効率化や地域課題の解決に資するサービスの拡充を進めており、本連携は、エスプールグローバルの中長期的な成長および当社グループの企業価値向上に資するものであると考えております。

4. 今後の見通し

本件による当期連結業績への影響は軽微であると見込んでおりますが、中長期的には、エスプールグローバルの自治体向け BPO サービスの付加価値向上および収益機会の拡大に寄与するものと考えております。今後、開示すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

5. 当事会社の概要

(1) 株式会社エスプールグローバル

商 号	株式会社エスプールグローバル
責 任 者	社長執行役員 佐久間 雄介
所 在 地	東京都千代田区外神田 1-18-13 秋葉原ダイビル 10 階
設 立	2021 年 12 月
事業内容	自治体向け BPO 事業
株 主	株式会社エスプール 100%

(2) ZVC JAPAN 株式会社

商 号	ZVC JAPAN 株式会社
代 表 者	代表取締役会長兼社長 下垣 典弘
所 在 地	東京都千代田区丸の内 1 丁目 4-1 丸の内永楽ビルディング 26 階
設 立	2018 年 11 月

以 上