

## トランス・コスモス株式会社との事業連携協定の締結について

## 1 協定の名称

出雲市とトランス・コスモス株式会社との自治体DXに関する連携協定

## 2 協定の相手方

|         |                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 会 社 名   | トランス・コスモス株式会社 (transcosmos inc.)                                                                                                                                                                            |
| 本社所在地   | 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60                                                                                                                                                                                   |
| 本店所在地   | 東京都渋谷区東 1-2-20 渋谷ファーストタワー                                                                                                                                                                                   |
| 設立年月日   | 1985 年 6 月 18 日                                                                                                                                                                                             |
| 資 本 金   | 290 億 6,596 万円                                                                                                                                                                                              |
| 従 業 員 数 | グループ : 71,683 名 (国内 : 44,247 名、海外 : 27,436 名)<br>2026 年 3 月末現在                                                                                                                                              |
| 事 業 内 容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンター (コールセンター) サービス※</li> <li>・EC ワンストップサービス、</li> <li>・デジタルマーケティングサービス等</li> </ul> <p>※2023 年度コールセンター売上高ランキング (通販新聞社刊) コンタクトセンター市場 No.1 ベンダー (企業 HP より引用)</p> |

## 3 協定の目的

電話・来庁者など音声による行政への問合せに対するAI自動応答等の実用化を図ること。

- (1) 閉庁日、時間外におけるAI音声対応の実現による市民サービスの向上
- (2) 職員の電話対応時間の削減による業務効率化及びカスハラ対策への期待
- (3) アバターやAIを活用した市民への総合案内の充実

## 4 連携協力事項

- (1) 市民からの電話問い合わせに対する職員の対応時間の削減 (AI自動応答) の取組
- (2) アバター等のユーザーインターフェイスによる総合案内窓口の省人化の取組
- (3) 電子申請利用率向上の取組
- (4) 出雲市での地方開発拠点創出への取組
- (5) その他自治体DXに関すること。

## 5 締結日

令和8年（2026）8月24日

## 6 協定の有効期間

締結日から令和9年3月31日まで

ただし、申出がない場合は1年間延長する。以後も同様とする。

## 7 取組内容

### （1）A I 自動音声応答の取組

- ・トランス・コスモス株式会社は、市民からの電話問合せに対し、A I により応答できるシステムを構築する。
- ・市は複数業務のマニュアル等を提供し、応答精度を検証する。
- ・A I 自動音声応答の実証実験を行う。

### （2）総合案内窓口の省人化の取組

- ・アバター等による総合案内システムの構築を検討する。

### （3）電子申請利用率向上の取組

- ・「行かなくてもよい窓口」推進のため、上記システムを使った音声案内や、二次元コード表示により電子申請を促す仕組みを検討する。

### （4）出雲市での地方開発拠点創出への取組

- ・本市としては、本事業を契機に、新たな企業誘致に繋がることを期待している。

### （5）その他自治体D Xに関すること。

- ・その他自治体D Xに関する協議を行う。

#### 実証事業における出雲市と企業との役割分担

出雲市：実証フィールドの提供、地域関係者との調整など人的協力

企 業：実証事業の検討及び実施

両 者：実証事業における協議、ノウハウの共有

#### 官民連携実証事業の出雲市のメリット

- ・本市の費用負担を抑え、課題解決方法の検討や実証ができる
- ・本格導入する際に、実際のメリットデメリットを理解して判断できる

## 出雲市とトランス・コスモス株式会社との

### 自治体DXに関する連携協定書

出雲市（以下「甲」という。）とトランス・コスモス株式会社（以下「乙」という。）は、次のとおり協定（以下、「本協定」という。）を締結する。

#### （目 的）

第1条 本協定は、甲及び乙が相互に密接に連携し、それぞれの強みや資源を有効に活用した連携協力を推進することにより、地域課題の解決を図り、電話・来庁者など音声による行政への問合せに対するAI自動応答等の実用化を図ることを目的とする。

- （1） 閉庁日、時間外におけるAI電話対応の実現による市民サービスの向上
- （2） 職員の電話対応時間の削減による業務効率化及びカスハラ対策への期待
- （3） アバターやAIを活用した市民への総合案内の充実

#### （連携協力事項）

第2条 甲及び乙は、前条に規定する目的を達成するため、次の各号に掲げる事項について連携し協力する。

- （1） 市民からの電話問い合わせに対する職員の対応時間の削減（AI自動応答）の取組
- （2） アバター等のユーザーインターフェイスによる総合案内窓口の省人化の取組
- （3） 電子申請利用率向上の取組
- （4） 出雲市での地方開発拠点創出への取組
- （5） その他自治体DXに関すること。

2 前項各号に掲げる事項を効果的に推進するため、甲及び乙は定期的に協議を行うものとする。また、具体的な実施事項については、甲及び乙の合意の上、決定する。

#### （連携調整窓口）

第3条 前条に定める事項を円滑かつ効果的に進めるために、両者に連絡調整の窓口を設置する。

#### （経費）

第4条 第2条に定める連携協力事項の実施に要する経費の取り扱いについては、甲及び乙で協議して決定する。

#### （守秘義務）

第5条 甲及び乙は、本協定に基づく連携協力の過程で知り得た相手方の秘密情報を、相手方の事前の承諾を得ずに第三者に開示し、又は漏洩してはならない。

2 甲及び乙は、本協定終了後も、前項に定める守秘義務を負うものとする。

(期 間)

第6条 本協定の有効期間は、協定締結の日から令和9年3月31日までとする。

ただし、本協定の有効期間が満了する1か月前までに、甲又は乙が書面により改廃の申し出を行わないときは、有効期間が満了する日から1年間本協定は更新されるものとし、その後も同様とする。

(協定の変更及び解除)

第7条 甲又は乙のいずれかが、前条の規定による本協定の内容の変更又は解除を申し出たときは、甲及び乙の協議の上、本協定の変更又は解除を行うものとする。

(その他)

第8条 本協定に定めるもののほか、連携協力の細目その他の事項については、甲及び乙が別途協議の上、定める。

本協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲及び乙が記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。

令和8年8月24日

甲： 島根県出雲市今市町70番地  
出雲市  
出雲市長 飯塚 俊之

乙： 東京都渋谷区東一丁目2番20号  
トランス・コスモス株式会社  
代表取締役共同社長 神谷 健志

(上記代理人)

東京都渋谷区東一丁目2番20号  
トランス・コスモス株式会社  
上席常務執行役員 所 年雄