

伊方町デジラボ

日本の未来をデザインするAIはもうそこに

ZoomがリードするAIファーストのプラットフォームで、
どこにいても「**快適**」で「**幸せ**」なコミュニケーションの実現へ

ZVC JAPAN 株式会社
公共サービス営業本部
2025/10/3

Safe Harbor Statement

The statements and information provided herein are intended solely to outline general product direction and should not be relied upon in making a purchasing decision and does not represent a commitment or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. The statements and information provided are intended for informational purposes only and may not be incorporated into any contract. Any services, products, or functionality referenced that are not currently available are subject to change at Zoom's sole discretion and may not be delivered as planned or at all. Customers who purchase from Zoom should make their purchase decisions based upon currently available pricing, features and functions.

Any forward-looking indication of plans for products, including the development, release, and timing of any features or functionality, is preliminary and all future release dates are tentative and are subject to change without notice.

No rights or obligations are to be implied. No license to any patent, mask work right, copyright, trade secret or other intellectual property right is hereby granted or implied, by estoppel or otherwise under any existing or future intellectual property rights of Zoom.

自己紹介

野澤 さゆり

ZVC Japan株式会社

公共・文教営業本部 本部長



2024年9月末にZVC JAPAN株式会社、公共・文教営業本部の本部長として入社。

Zoom Meetingsに留まらず、人と人を繋ぐ、新しいAI搭載型のコラボレーションプラットフォームとしてのZoomを通して、公共・教育現場における「デジタルイノベーション」の推進を支援。

Zoom入社以前はServiceNowにて公共営業本部の本部長として、デジタルワークフローによるDX改革、DX人材育成などに関与。

30年以上に渡り米国IT企業の、本社及び日本支社にて、プロダクトマーケティング、ビジネス開発などを経て、営業部門の責任者を歴任。

米国メリーランド州立大学卒、コンピューターサイエンス学士号取得。



Zoomのビジョン

人と人をつなぐAI搭載型
コミュニケーションプラットフォーム
Zoom Workplaceで
日本の未来をデザイン

Zoomが目指すAIの重要な役割

業務の可視化をして、
効率をあげ、迅速な判断、
そして創造の加速化
文化を変革する

人との繋がりを深めて
お客様サービス向上へ






効率・判断・創造を加速する 次世代の相棒 ZoomのAIコンパニオン



デモ



気づくと、
そこには AI Companion

Zoom のAIは
追加費用なくご利用いただけます！

コミュニケーション プラットフォーム



直接
話したい!

相手の反応や
資料を見て
話したい!

みんなで
話したい!



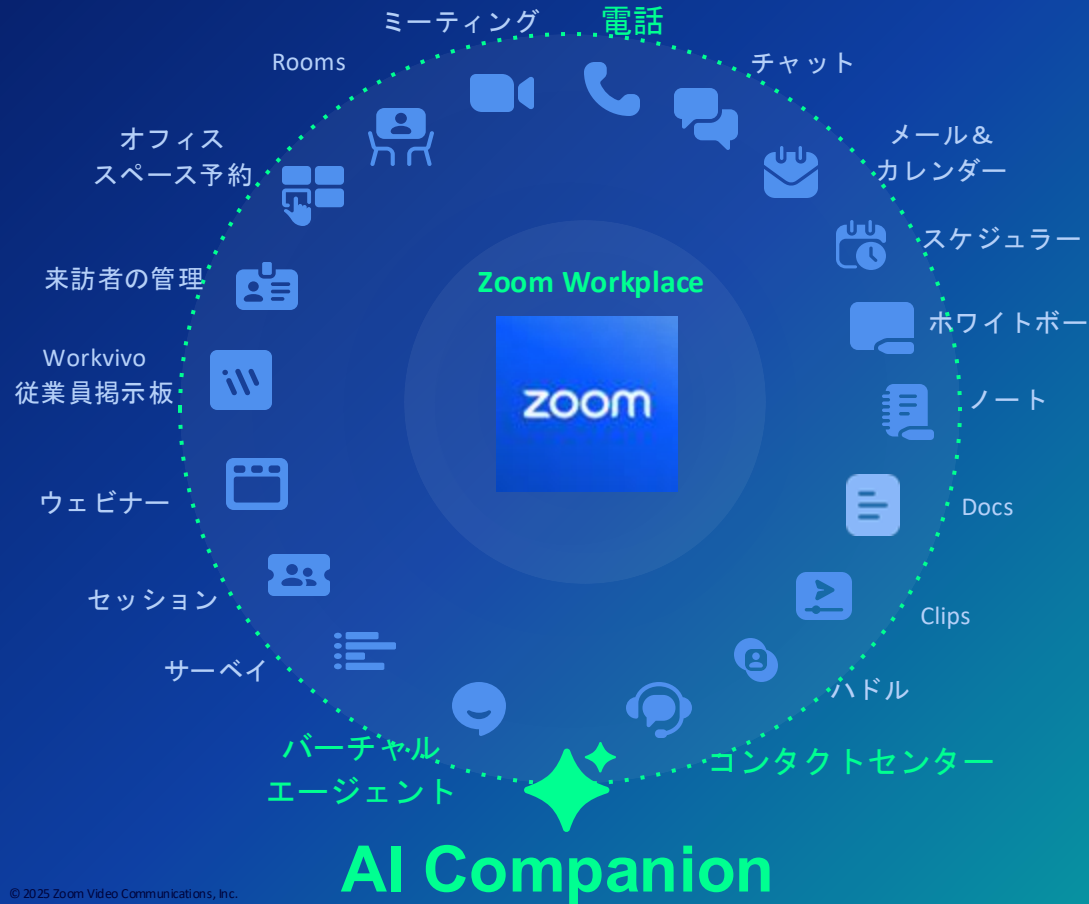
チャット

音声
通話

ビデオ
会議

複数人
会議

ちょっとした
やりとり



行政機関で必要な両利きのDX

住民サービスの向上



- 「書かない」
- 「待たない」
- 「いかにくていい」
- 相談の充実
- 市民に寄り添うサービス



行政運営の効率化



- デジタルの活用
- 柔軟な働き方
- 本来の業務に集中
- 「働きやすさ」
- 「働きがい」

職員^のWork Life Balance・Wellbeingが重要
住民サービスの向上で快適で便利な幸せなまちへ

柔軟な働き方へシフト

電話業務の効率化
DXへの最後のピース

制度

- テレワーク導入
- 週休3日
- 男性職員の育児休業取得
- 評価制度
- AI活用に関するコンプライアンス・セキュリティポリシーなどの整備

文化

- 子育てと仕事の両立
- テレワークに対する抵抗感や周囲の理解
- 信頼の構築とコミュニケーションの促進
- AI活用への慣れ、リテラシー

ツール

- ビデオ会議
- チャットツール
- ドキュメント共有
- 勤怠管理システム
- 生成AIチャットボット
- ノーコード開発アプリ

年度末の組織改変による電話番号の付け替えやレイアウト変更、時間もコストもかかるが、もっと柔軟に変更できないかな。。

電話は固定費だから削減は難しいな。。。

なかなか進まないテレワーク場所にとらわれない、柔軟な働き方したいな。。

本庁と支所の管理ももっと楽にできないかな

机の上の電話線無くしたい

もっと電話業務の業務効率化できないかな。。。

カスタマーハラスメント対応困ってます

クラウドPBXいれてみたけど音質がイマイチ。。。

災害対策、考えないと。。。



自治体様のお悩み

zoom Phone

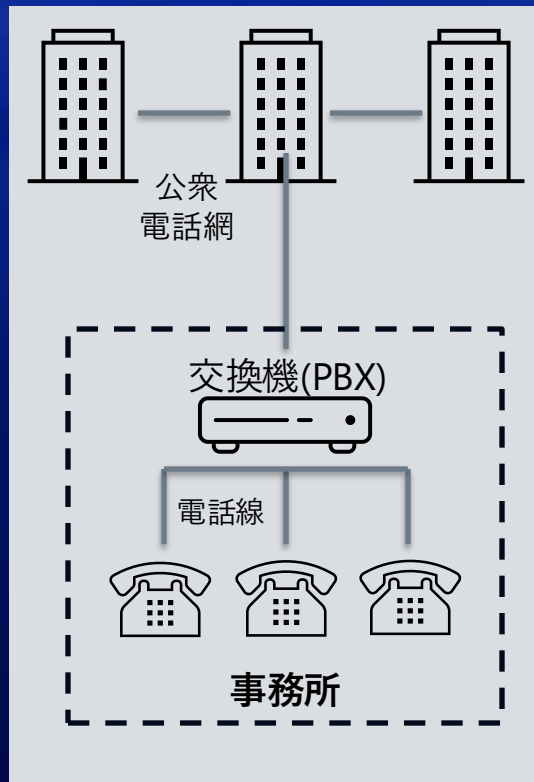
Zoom のクラウドPBXでお悩み解決します！



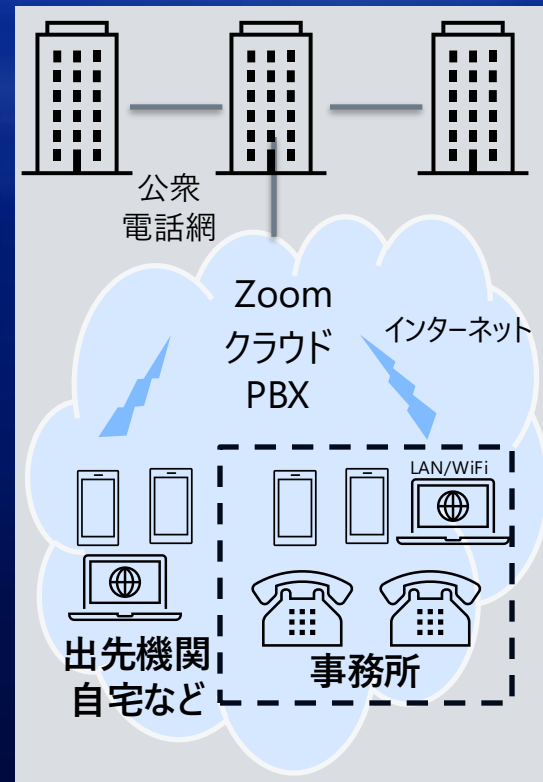
クラウド PBX 概要

お客様自身でPBXを用意するのではなく、Zoomがクラウド上で提供するPBXをインターネットを通じて協同利用

PCやスマホにインストールされたおなじみのZoomアプリに外線番号で利用出来る 0894 や 03、050 といった固定電話番号を割り当てる事が出来、**インターネットに接続されるだけで、場所にとらわれることなく外線発着信の利用が可能となる電話サービス**です



従来型電話システム



クラウド型電話システム

Zoom Phone :揺るぎない信頼性



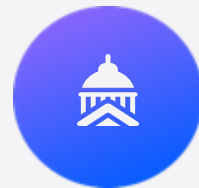
圧倒的で 高品質な音声

従来のクラウドPBXの
イメージを覆す音声品質と
使いやすいUI



可用性 99.999%

業界最高レベルの
アップタイムSLA
により安心して
ビジネスを継続



ISMAP対応

日本を始め世界各国の
法規制や業界標準に準拠

Zoom Phoneの先進的な機能 : 他にもたくさんの機能あります!

リアルタイム
も録音も全文
文字起こし

AIで
要点、要約、
Next Step

ボイスメール
(留守電)
全文文字起こ
しとメール転
送

通話録音
(無制限)

モニタリング

ウィスパー
(ささやき)

割り込み

代理通話

保留
通話転送
着信拒否

共有回線と
コールキュー

自動応答
IVR

声紋登録と
ノイズキャン
セル

ミーティング
にシームレス
に移行可能

電話かけ放題
料金あり

番号ポータビ
リティ

BYOC
サポート

ビジネスアプ
リケーション
との容易な連
携可能

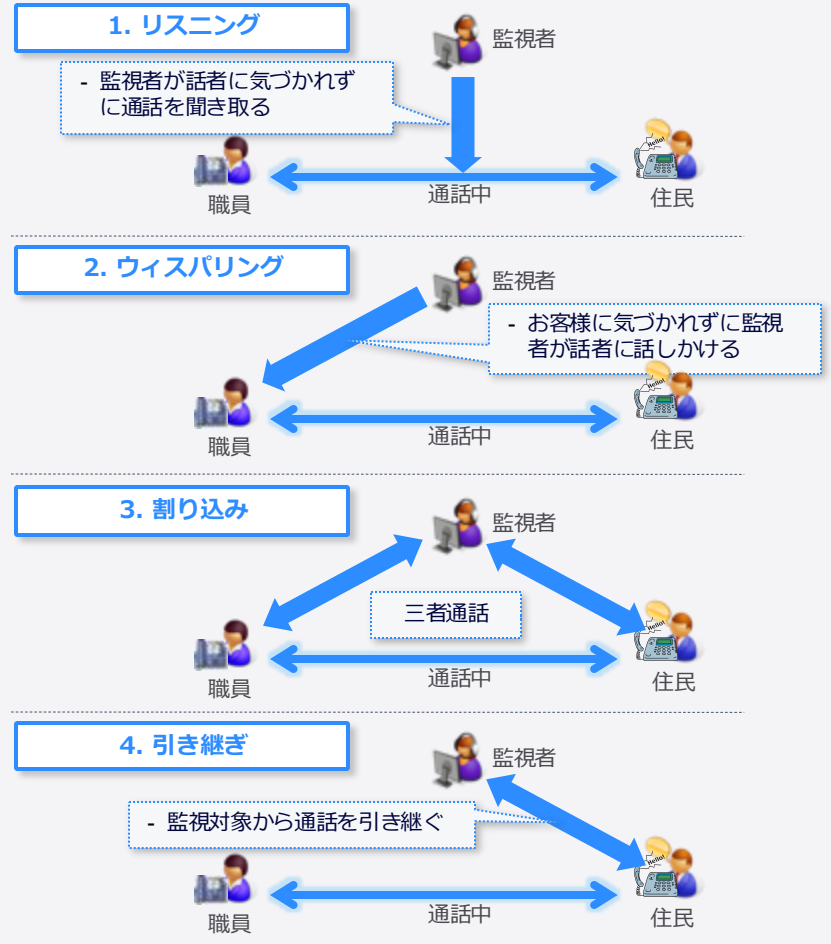
利用率や品質
など様々な
ダッシュボー
ド

コールモニタリング

監視者が監視対象の通話をモニタリング可能

モニタリングの種類

1. リスニング(Listen): 当事者が気づかれずに通話を聞き取ります。
2. ウィスパリング(Whisper): 他の当事者が気づかれずに通話で Zoom Phone ユーザーに話します。
3. 割り込み(Barge): 通話に参加し、すべての当事者に話します。通話は三者通話になります。
4. 引き継ぎ(Take over): Zoom Phone ユーザーから通話を引き継ぎます。



アナログから デジタルへ AIのフル活用



AIで電話のコミュニケーションを
近代化して、要点もNext
StepもAIにおまかせ。

メモを取らずに会話に集中し
て、即行動へ

ハラスメント対策にも！

履歴 ボイスメール 回線 SMS

すべての履歴 編集

080-4855-... 2024年12月25日 16:00
Japan

046-873-...
Yokosuka, Kanagawa

日付: 2024年12月25日, 13:23

要点:
チームは記者会員のタイミングについて議論し、さまざまな日付と要因を考慮して、4月を目指すことを決定しました。また、防災部門と会談し、デジタルイニシアチブや技術的快適性の向上について話し合う予定でした。また推進部は、年末の活動で忙しかった教育部門とのフォローアップについても言及しました。

次のステップ:
- 野澤は4月に定期的な会議が予定されているかどうかを確認します
- 野澤は防災部門と会い、デジタルイニシアチブと潜在的なコラボレーションについて話し合います
- 野澤は、プロジェクトの可用性と関与について教育部門とフォローアップします。
- デジタル推進本部が2月の発表の可能性に備えたプレスリリース資料を準備
- 野澤は、5月に予定されている避難訓練にプロジェクトを組み込む可能性を探ります

(編集済み)

要約全体を表示

AIの出力結果は正しいとは限りません。正確であることを確認してください。

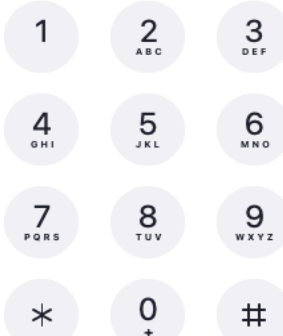
03-6369-... 2024年12月23日 18:47
Tokyo

Tsujimoto Masaki... 2024年12月11日 11:21
85191

発信者 ID: 050-5

通話後の要
約と次のステ
ップ

名前または番号を入力...



ボイスメール
からのタスク
の抽出

履歴 ボイスメール 回線 SMS

8180317... 2025年1月26日, 15:45
080-3174-...

日付: 2025年1月26日, 15:45
暗号化: 標準
認証: 未認証の番号
共有中: 無効
文字起こし:

タスク
デジタル推進課 (+8142793011) に電話して、レジデントサービスにおける Zoom のユースケースとデジタル化推進における Zoom の役割について話し合ってください。

お世話になります。ズームの野沢と申します。住民サービスにおけるズームの導入事例のユースケースについてご紹介申し上げます。導入事例としては、オンライン住民説明、福祉サービスの相談窓口、地域活動のオンライン化。こういったものが多くの自治体で採用されています。例えば、他のユースケースとしては、プログラムとして、地域の子供向けにオンラインで学習支援や講座を提供したり、健康相談として医療機関と連携し、住民が通話を通じて健康相談を受けられるサービスであったり、コミュニティの交流として、地域住民同士の交流サービスをズームで開催し、効率感を軽減する取り組みなどございます。これらの事例は、住民サービスのデジタル化を進める上で重要な役割を果たしております。一度お話しさせていただきたいと思っておりますので、ご多忙のところ恐縮ですが、折り返しお手数の際に折り返しお電話いただくと幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。失礼します。

Zoom Phone デモ

αモデル：Network更改まで待たずに、スマホ・LTEでインターネット回線の確保 ネットワーク更改後、スマホ台数をしばって、業務端末からも電話対応可能へ

現在/オンプレPBX



島電話



電話と業務端末は別ネットワーク
業務端末はLGWAN



こんな課題ないですか？

- ✓ 追加録音機能：800万～2000万
- ✓ 追加IVR/自動応答：転送は外線通話
- ✓ 月々の通話料金：数百万～数千万
- ✓ 年間保守費：数百万～数千万
- ✓ On-Pre PBX: 8年契約
- ✓ 契約終わるまで場所に縛られた電話業務
- ✓ 通話数の統計などみれない

今後/ Cloud PBX



島電話



- ✓ 島電話もスマホ・LTEで通信
- ✓ 職員はスマホあり/なし、Mix
- ✓ スマホ3年リース：月額2000円以下
- ✓ 3年後機種変で新たにリース、常に新機種
- ✓ 録音、IVR, AIすべて込み込み
- ✓ 定額サブスクリプション
- ✓ 通話料金ゼロ円（従量課金もあり）
- ✓ 場所に縛られない働き方
- ✓ ダッシュボード、管理ポータル、分析（有償）

営業時間

24時間 365日

カスタム時間

<input type="checkbox"/> 日	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 月	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 火	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 水	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 木	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 金	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input type="checkbox"/> 土	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間

OK

キャンセル



サービス品質

利用と採用

電話とデバイス

SBC

緊急サービス

スパム

通話

SMS

[クラシック ビュー](#)

🔔 新しいビューは新しいコールログに基づいており、データ構造の変更により集計数が異なる場合があります。

2025/09/01 - 2025/09/30

グループ (すべて)

部門

部門の正式名称を入力

🔍

最新のデータ検索時刻は 2025年9月30日 午後11:59 です。(GMT+9:00)

[CSV にエクスポート](#)

総通話数 87	
内部コール 📞 50 00:28:50	外部通話 📞 37 00:27:37

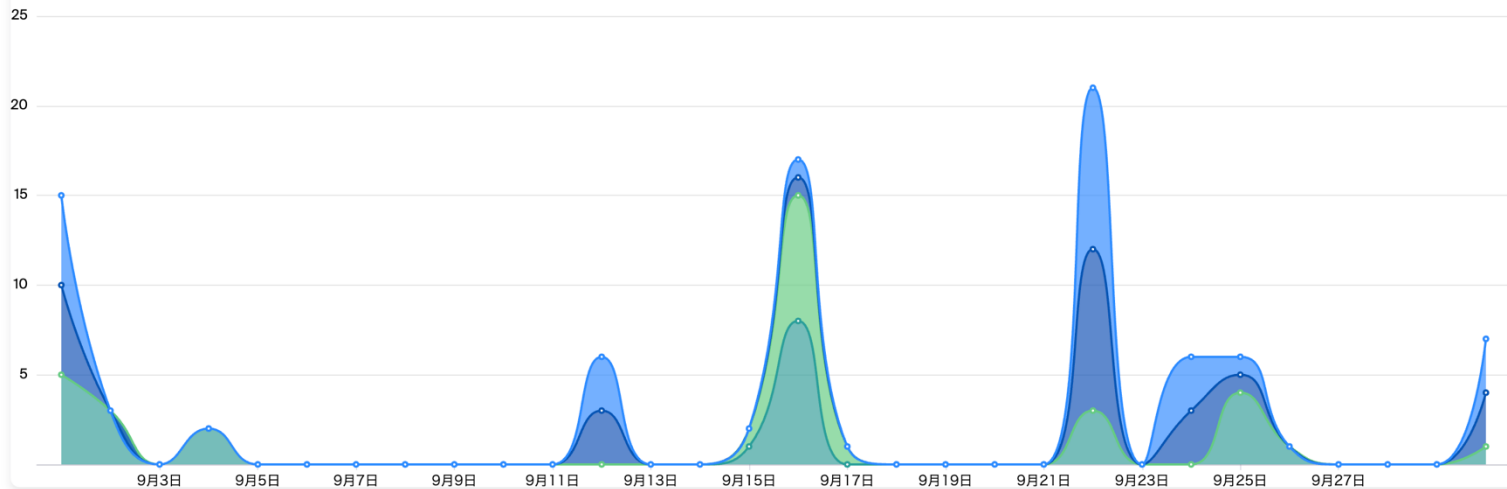
外部通話			
着信コール 28 00:25:58		発信コール 9 00:01:39	
		接続済み 2	遮断中 7

VoIP 通話 00:28:50
トールフリー通話 00:00:00
国際通話 0 00:00:00

通話件数



● 外部着信通話
 ● 外部発信通話
 ● 内部着信通話
 ● 内部発信通話



トップ 10 電話番号 総着信通話数順に並べる ▼

電話番号	割り当て先	着信コール			外部着信通話	
		合計	内部	外部	応答済み	未応答
050-5794-0698	野澤 さゆり 内線 2002	19	0	19	13	6
03-6845-2602	メイン自動受付 (Zoom大 学)	6	0	6	1	5

ZOOM Phone

運用費削減

- ✓ 国内かけ放題あり
- ✓ GUIベースの管理画面で容易なアカウント管理
- ✓ 豊富な電話便利機能
- ✓ ダッシュボード、統計で適切な人員配置が可能に
- ✓ 個別アプリの調達不要
- ✓ SaaSで常に最新機能追従

職員の業務効率化+守る

- ✓ 圧倒的な音声品質
- ✓ 操作性・使いやすさ
- ✓ 会話全文 文字起こし
- ✓ AIで要約、タスク起こし
- ✓ 多言語対応
- ✓ ハラスメント対策
- ✓ BCP対策
- ✓ 場所に縛られない働き方



電話も内製化の時代

長期間ベンダーロックインからの解放

「自分たち」のDX

職員のリスキリング

コスト削減と業務効率化で
創出された費用とマンパワーで

住民サービスの向上

職員の「働きやすさ」と「働きがい」

着実に成長と遂げるZoom Phone

グローバル

2019年1月リリース

7,000,000+

全世界での
Zoom Phone
導入数

日本

2021年6月リリース

200,000+

日本での
Zoom Phone
導入数

業界平均(※)の
5倍を軽く超える
成長率

※出典：富士キメラ総研「2023コミュニケーション関連マーケティング便覧」

Zoom Phone 導入実績：ほんの一部です！

Rakuten

LIXIL

NRI

松井証券



CHIYODA CORPORATION



NIPPON STEEL
日鉄テックスエンジ

MIZUHO
みずほ銀行

NEC



SAKURA internet



JETRO
Japan External Trade Organization



FUJITSU

free

JFR
JFR GROUP

CHÂTERAISÉ

未来のあたりまえをつくる。
DNP

O-net

HIKARI TSUSHIN GROUP



UZABASE

KASIX
カシックス



GIG SALES

武蔵コーポレーション株式会社
MUSASHI corporation

rapyuta
robotics

BABEL Inc.

日本電気株式会社（NEC）

業界：ITサービス事業、社会インフラ事業

導入ソリューション：Zoom Phone, Zoom AI Companion, Zoom Meetings, Zoom Rooms, Zoom Webinars など



導入前の課題

- オンプレミスPBXの保守期限が迫り、リプレースが急務だった
- 固定電話が必要な業務は減少していたものの残存。ハイブリッドワークが浸透するなかで一部社員は出社しなければならず、柔軟な働き方が難しかった
- 全国の拠点に点在するPBXや固定電話の利用状況が可視化できておらず、コストや運用面の最適化ができていなかった
- Webミーティングと比較して、音声データの蓄積・活用が十分に行えず、AIなどの先進的施策に着手できていなかった

導入の理由

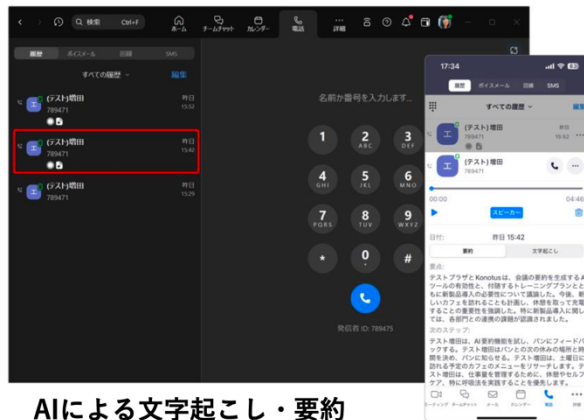
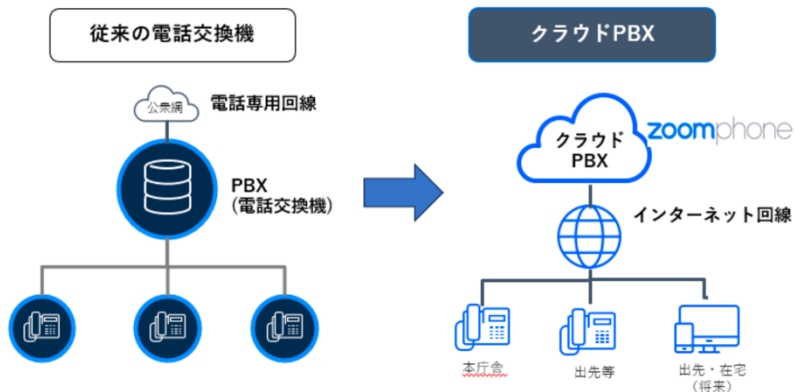
- Zoom MeetingsとZoom AI Companionが全社的に浸透しており、音質や画質のクオリティ、出力される会議の要約などに信頼感
- 外出先や自宅などネットワーク環境が不安定な場所での音質の良さを評価
- 「転送」をはじめ、操作性がシンプルでわかりやすく、移行後のユーザーのストレスが少ない
- 物理PBXと比較して、導入費用とランニングコストの両方を抑えられる。加えて、通話データを容量無制限で保存可能なため、生成AIとの掛け合わせの可能性が広がる

導入後の成果

- 国内従業員約11万人を対象にZoom Phoneを導入。社員間、グループ間の内線電話が無料に
- 電話の利用状況を可視化、最適化したことで、約7割のコスト削減を達成
- オフィス・自宅・外出先を問わず高音質を維持、円滑にコミュニケーションできるように
- 取得した音声データを、既存のメール履歴、名刺情報などのストックデータや、自社の生成AI「cotomi」と組み合わせ、より深いナレッジを再構築する取り組みに着手

▶ クラウド電話への移行 熊本県湯前町

ZoomPhone導入によるTCO削減と働き方改革・BCP対応



熊本県湯前町では従来のオンプレ電話交換機の老朽化に伴い、クラウドフォンであるZoomPhoneを導入しました。従来の物理的なPBXと異なり、メンテナンスや工事も不要で通話料もインターネットを利用することで定額になりTCO削減に貢献できるのが目的でした。また固定電話だけでなく、スマートフォンによる利用も試験的にはじまっています。これにより、場所を問わず電話業務を継続できるため働き方改革やBCP対応も可能です。通話録音も無制限であり、AIによる文字起こしや要約にも対応しているため、DXによる職員同士の迅速な情報共有や防犯対策にも貢献いたします。

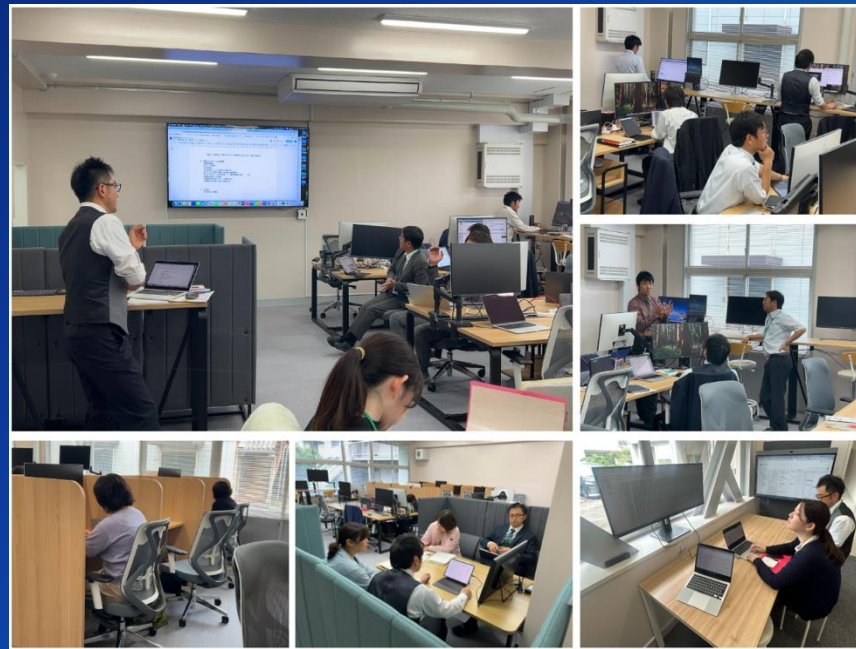
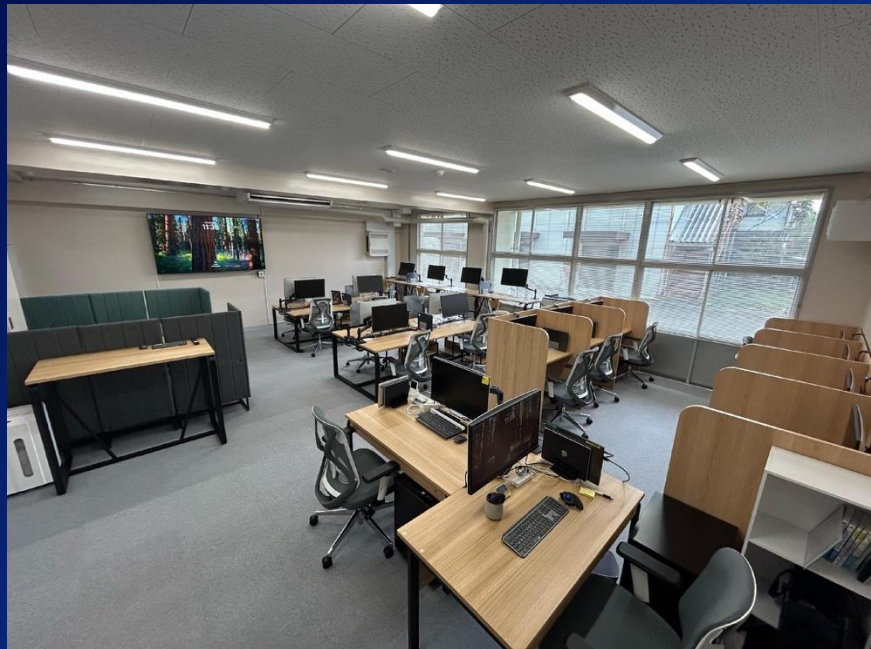


「マイ ホームタウン ゆのまえ」
～人と自然と歴史が調和し、未来を創造する町～

湯前町
Yunomae Town

大分県教育庁でのZoom Phone採用事例

遠隔教育部門における執務室を完全フリーアドレス化、Zoom Meeting, Zoom Phone, Zoom Workplace, Zoom AI Companionの全面採用



現在の電話業務：電話業務の負荷が高い

住民



電話
公衆網

役所



電話業務におわれている！
ハラスメントにこまっている！
手書きメモ、情報共有できない！
場所に縛られた働き方
災害対策できていない

Zoom Phone 導入後：電話業務の効率化

住民



電話
公衆網

Cloud PBX
インターネット

役所



場所を問わず電話業務可能
AI要約、文字起こし、録音、共有
運用費削減！
でもまだ電話対応数は減らない。。。。

次世代の問い合わせ窓口：両利きのDXへ

住民

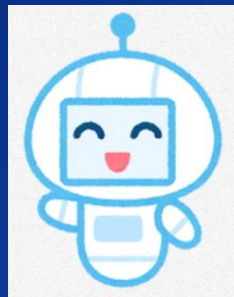
役所



電話
公衆網

Cloud PBX
インターネット

AI ボイスエージェント
AI チャットボット



AI Agentが前捌き
セルフ解決をめざす

- ✓ 単純な問い合わせはAI Agentに前捌きすることで職員の負担が軽減
- ✓ 職員にしか回答できないケースのみ、職員に転送。今までAIと会話した内容の要約を職員は確認した上で、住民との会話を継続（繰り返し住民に同じことを説明させない）
- ✓ 住民問い合わせ対応が24/365対応可能に

AI Voice Agent デモ

AI アバター デモ

さて、ZoomPhoneの音声品質、AI、文字起こし要約など、
いかがでしたでしょうか。

実際に電話をクラウド化するにはいろいろな課題があるとは
おもいますが、まずはつかってみて、
何ができるかを考えていきましょう。

はじめの一步を踏み出せるかで、
未来が変わっていきます！



さて、ZoomPhoneの音声品質、AI、文字起こし要約など、いかがでしたでしょうか。

実際に電話をクラウドがするにはいろいろな課題があるとおもいますが、まずは試かってみて、何ができるかを考えていきましょう。はじめての一步を踏み出せるかで、未来が変わっていきます！

3 言語での推定時間 : 01:02 ⓘ

3 言語でクリップを作成

クリップをカスタマイズ

アバター 背景 翻訳

クリップを翻訳する言語を最大 2 個選択します。スクリプトが各言語に翻訳され、クリップが作成されます。

スクリプトの言語

日本語

翻訳 (最大 2 言語)

英語 × 韓国語 × |

英語

スペイン語

ドイツ語

中国語 (簡体字)

中国語 (繁体字)

フランス語

ポルトガル語

Zoomが 選ばれる理由

1

シンプルで直感的

2

柔軟なライセンス体系

- ✓ 無償と有償ライセンスの組み合わせOK!
- ✓ AIは有償ライセンスがあれば追加費用なし!

3

ISMAP認定、安心安全

- ✓ AIのトレーニングに、顧客データは使用しません。
- ✓ 音声品質に徹底的にこだわっています!

圧倒的に高音質な音声通話

Zoom Phone

無償トライアル中

ご評価ください！

zoom

Thank you