

2025年6月10日

各位

東京都千代田区外神田 1-18-13
株式会社エスプール
(コード番号：2471)
問い合わせ先:取締役社長室担当 荒井 直
TEL：03-6859-5599（代表）

総務省「フロントヤード改革モデルプロジェクト」に採択された 宇部市のリモート窓口・DX コールセンター業務をエスプールグローバルが受託

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、山口県宇部市より、リモート窓口および DX コールセンター業務を受託いたしました。本事業は、総務省が主導する「フロントヤード改革モデルプロジェクト」の一環として、広域的な行政改革を推進する先駆的事例に採択されています。



1. 受託の経緯

宇部市では、少子高齢化や職員の減少といった構造的な課題に直面しており、特に中山間地域における住民サービスの維持・向上が大きな課題となっています。こうした状況は宇部市にとどまらず、山口県全域に共通する課題であり、持続可能な行政サービスの構築が急務とされています。

一方、エスプールグローバルは、複数の自治体業務を集約したシェアード型 BPO センターの展開を通じて、地域の雇用創出と自治体の枠組みを超えた効率的な行政運営の実現に取り組んでいます。このたび、これらの実績とノウハウが評価され、本案件の実行パートナーとして採択されました。

2. 事業の概要

本事業では、宇部市の窓口および電話対応業務を対象に、リモート化とデジタル化を推進します。これまで市職員が対応していた業務を、BPO センター宇部に常駐するオペレーターが遠隔で担います。これらのリモート窓口および DX コールセンターを通じて、業務の効率化と職員の負荷軽減を図るだけでなく、問い合わせの内容や傾向などのデータを AI エージェントが分析し、新たな施策立案に役立てる EBPM（Evidence-Based Policy Making：証拠に基づく政策立案）の推進にも寄与します。

3. 子会社の概要

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 (シェアード型 BPO サービス、自治体スマートカウンター・オンライン窓口の運営)	
株主	株式会社エスプール 100%	