

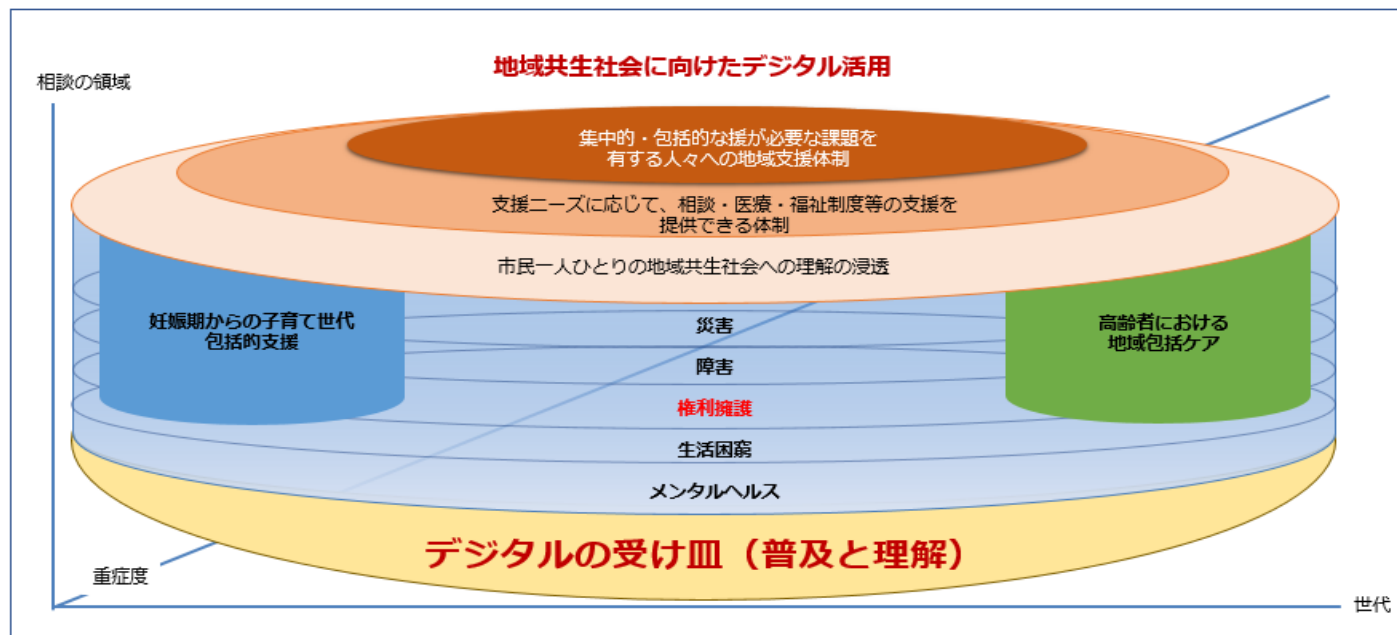


電話 × DX！ 児童相談記録の作成時間を削減したい！

株式会社アドバンスト・メディア

×

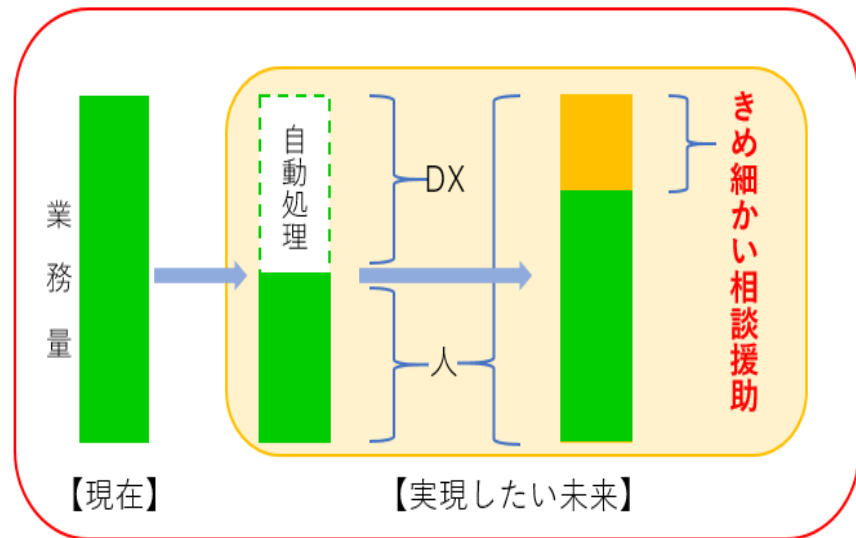
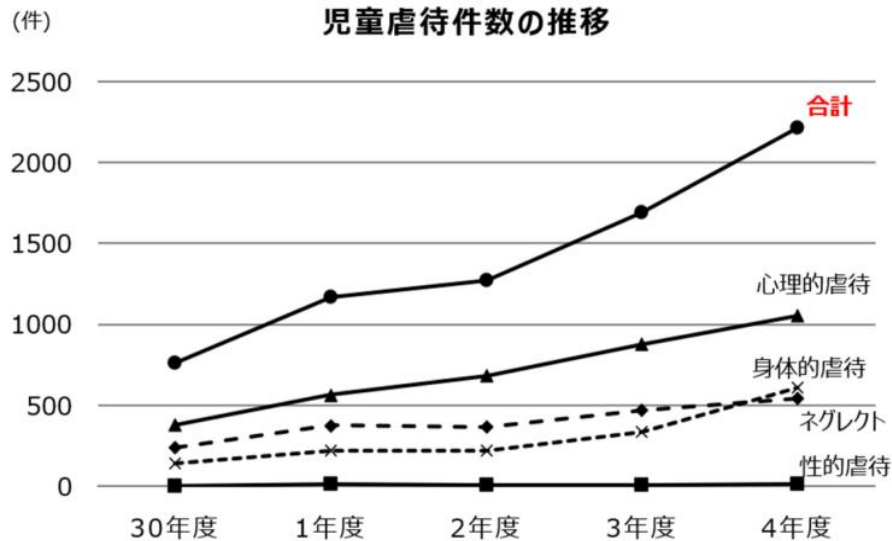
姫路市こども家庭総合支援室
(デジタル戦略室)



出典：第8回精神障害者にも対応した地域包括ケアシステム構築にかかる検討会 資料 自治体の精神保健 一部改変

社会福祉が実現する社会として地域共生社会が謳われているが、実現するためには全世代的に課題は多様化しており、対応していくには専門性とマンパワー、時間が必要であるが、労働力と人材が減少することが見込まれており、現在のままの業務形態維持は不可能。⇒ **時間と人材は有限**

解決する課題・・・相談記録作成時間の削減



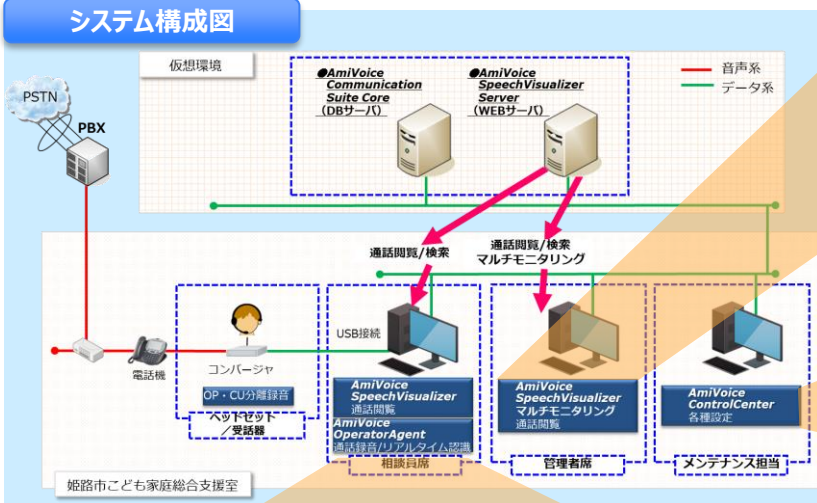
- ①市民や関係機関等からの聞き取りは電話で行うことが多いが、対応後の記録作成に多くの時間を要している。
- ②タイムリーな情報共有（早期に記録を作成）ができないことで、担当者以外の職員が状況を把握できない。
- ③記録作成のために残業時間が多くなったり、市民に対応する時間が圧迫されている現状。

⇒生活の「質」を高めるデジタル改革が必要

実証実験の概要（実証に使用したサービス・システム）

AmiVoice® Communication Suite 4

システム構成図



■ SpeechVisualizer座席表
座席表ビューで全ての相談員の通話内容を同時にチェックすることで相談員のスムーズな支援が可能となります。またリアルタイムに相談員と管理者でチャットを使用し、相互にコミュニケーションを取ること可能です。



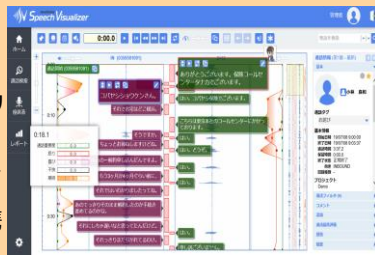
■ ControlCenter

管理者（メンテナンス）向けの機能となり、各種設定を行う機能を提供します。視覚的に操作しやすい操作画面となり、簡単に設定を変更することができます。運用開始後に各種設定を追加することも可能ですので、運用の中でさらに使いやすいものへとメンテナンスしていただくことができます。



■ OperatorAgent

相談者、相談員の通話内容を可視化することができ、事前に登録しておいたキーワードを音声認識することによってポップアップが立ち上がり、FAQ検索やファイル呼出、WEB検索等のナレッジ連携が可能になります。

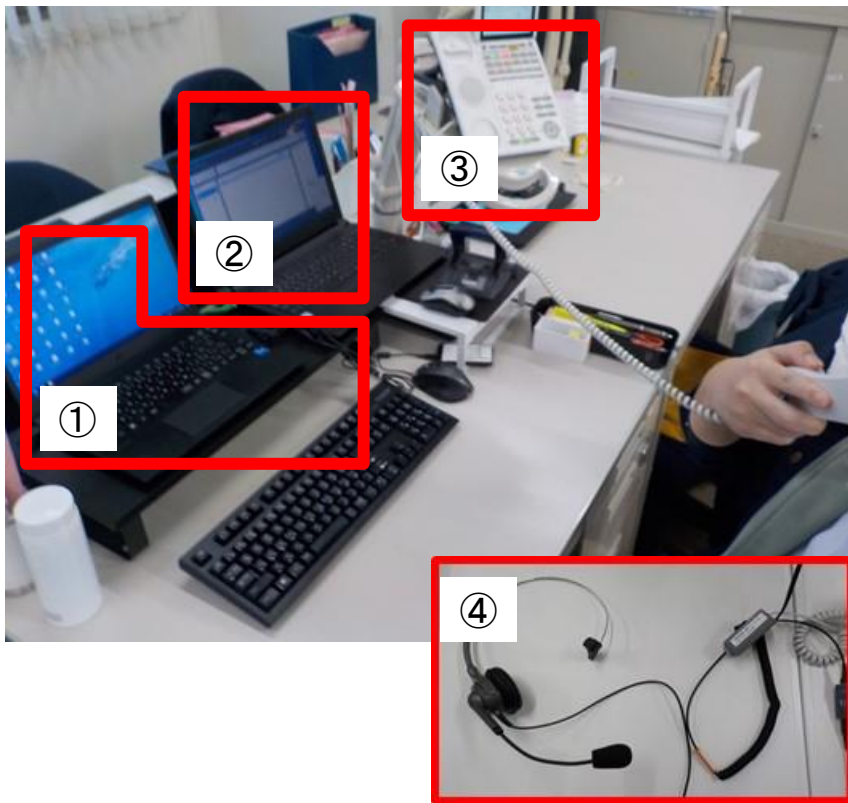


■ SpeechVisualizer

認識された通話データをテキストと波形で表示し、通話データの見える化を実現します。また、テキストと音声は紐づいて管理されているため、検索した箇所の音声の確認もスムーズに行う事が出来ます。

<導入への留意ポイント>

- ① 三層分離の閉域環境対応（デジタル部門との調整）
- ② アナログ電話機への対応



①
記録用PC
(LGWAN環境)

②
音声認識用PC
(マイナンバー系環境)

③
電話機・コンバーター

④
ヘッドセット (ハンドマイクと切り替え可能)

仮想環境で
接続可能



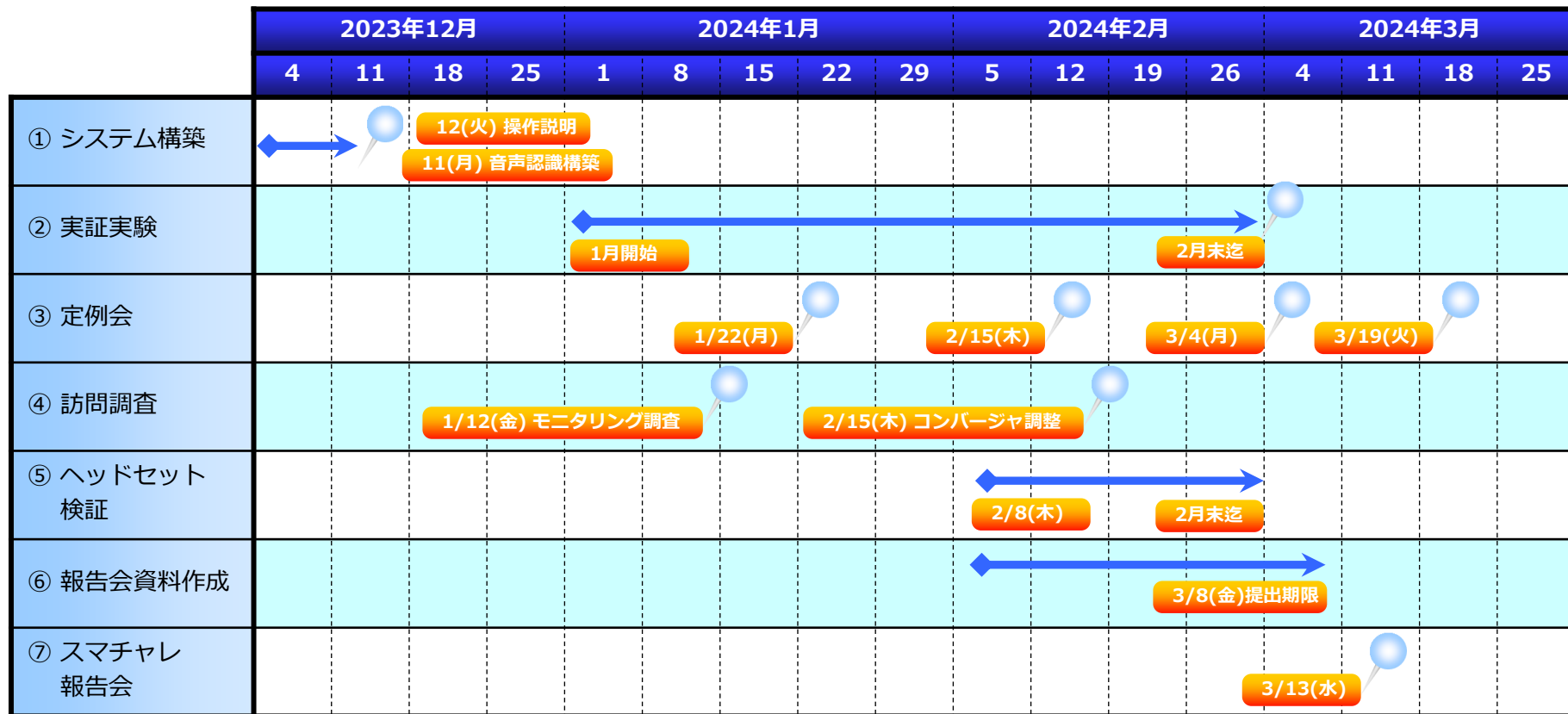
③電話機の下部設置
(コンバーター)



<変換精度向上のポイント>

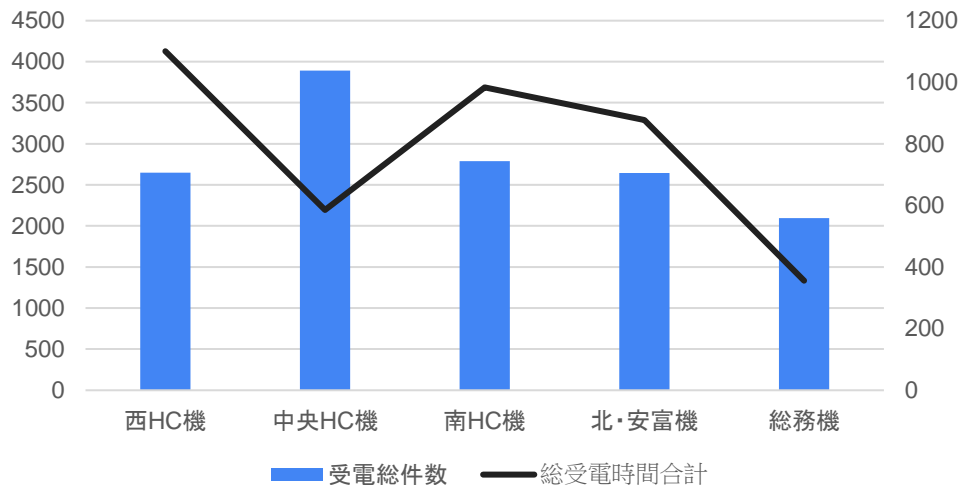
- ・ヘッドセットの導入
- ・施設名や地名等の地域特有の単語登録 (日々追加)

実証実験スケジュール



	Before	After	時間短縮効果（1人あたり）
1	【日々の相談記録作成】		
	電話相談対応において、聞き取った内容や助言内容について記録作成するには、対応件数が多いこともあり毎日かなりの時間を要している。	<ul style="list-style-type: none"> ・メモを取る必要なく相談者の状況や思いのなどヒアリングに集中することができる。 ・誤字脱字なく、文字化されるため、記録作成時間が減少した。 	週平均 15h⇒7.5h 7.5h短縮（1/2に） 3か月計 90h短縮
2	【相談記録作成のための残業時間削減】		
	日中は電話相談や訪問来所対応に追われ、相談記録作成の時間が足りず、時間外勤務が増えている。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務時間内に電話相談や訪問来所対応だけでなく、相談記録作成まで完結することができる。 ・残業時間が削減され、ワークライフバランスの質が向上した。 	月平均 16h⇒8h 8h短縮（1/2に） 3か月計 24h短縮 年休取得率 2日/3か月⇒3日/3か月
3	【ケースワークの質の向上】		
	相談記録作成の時間を取ることができず、記録作成・閲覧が遅延し、ケースワークに影響が出てしまうことがある。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談記録作成の時間が削減されたことにより、経過確認や支援方針の検討のための時間確保が可能となり、アドバイザー会議や個別ケース会議の実施数、対応力向上のための研修に参加する回数が増えた。（本来業務に集中） 	アドバイザー会議 1回/6か月⇒1回/3か月 個別ケース会議 1回/3か月⇒2回/3か月 実績数（1.5倍に）

音声認識実証状況 (R6.1~2)



オペレータ	受電総件数	総受電時間合計 (分)
西HC機	706	4,126
中央HC機	1,038	2,195
南HC機	744	3,686
北・安富機	705	3,289
総務機	559	1,335
合計	3,752	14,631

開庁日：37日 実証機：5台

【実証結果】

- ・実証機5台のうち中央HC機は、室が受電する交換的な役割（代表番号）も担っているため受電数は多いが、総通話時間が短い。
- ・中央HC機、総務機を除く実証機の1日平均受電件数は約20件。平均受電時間は約5分となるが、相談時間の平均値は単純算出は難しい

【評価】

- KPIとして示す、**定量的な評価**としては実証期間が2か月であったため、システムの導入が必ずしも結果に直接的な影響を及ぼしたかどうかは評価するには難しいが、**記録に要する残業時間の短縮や年休取得率に改善がみられた。**
 - ・記録に要する残業時間：実証前 月平均16時間 → 実証後 **月平均5.5時間**
 - ・年休取得率：実証前 月平均0.7日 → 実証後 **月平均1.6日**
- KPI以外の**定性的評価**として、
 - ・記録の質の向上
 - ・ケース対応の評価や振り返り
 - ・サービス性（音声対応）の向上
 - ・全件記録される精神的な安心等が上げられる
- 今後の展開と期待
 - ・相談業務を担う他の担当課へのシステム横展開
 - ・実事例を通じた、ケース対応検討（人材育成）
 - ・システムに期待したいことは、音声認識率の向上だけでなく、要約等の機能
 - ・受電相手の認識（電話番号など）

サービス/システムの紹介

電話対応業務向けリアルタイム音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite 4

リアルタイム音声認識にて電話対応業務のDXを強力に支援

特徴

1

ソフトウェア市場・クラウドサービス市場
音声認識No.1^(※)

電話対応業務に特化した高精度の音声認識エンジン

※出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2023」

特徴

2

多様な機能、使い勝手の良いユーザーインターフェース

特徴

3

豊富な導入実績

514社、72,130ライセンス

※2023年12月現在



サービス/システムの紹介

電話対応業務向けリアルタイム音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite 4

① リアルタイム対応支援

自動的に資料がポップアップ

The screenshot shows the Operator Agent interface. At the top, there's a navigation bar with 'Operator Agent', '通話リスト', 'マイクエリ', 'メッセージ', and 'お知らせ'. Below that, a call log shows a call from '14位 外線' (14th External Line) with number '09012345678' at '16:44:11'. A red line connects this call to a search results window that has popped up. The search results window shows '児童手当' (Child Allowance) as the search term and lists several FAQ items, including '【児童手当】はどんな制度ですか?'. A red dashed box highlights the search results window.

資料を探す手間が大幅に削減できる!

児童手当の給付金の確認ですね

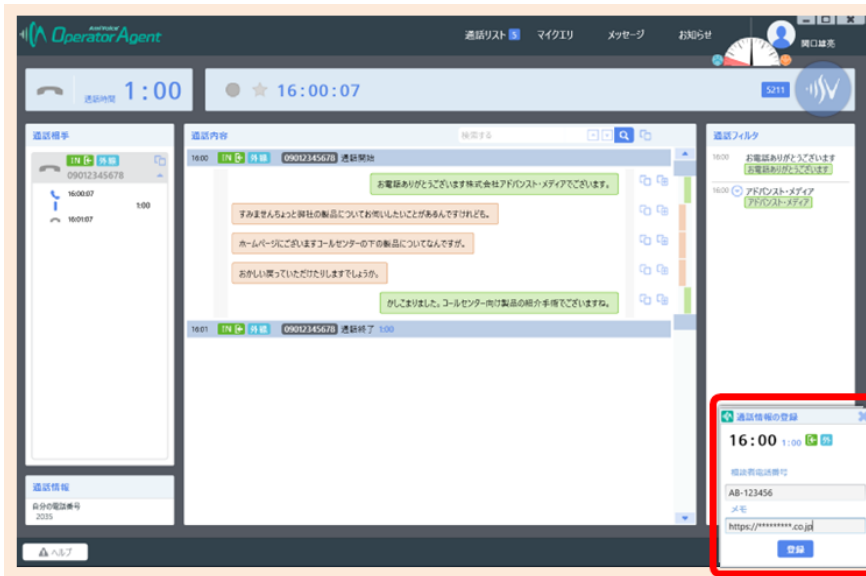
相談員

事前に登録したキーワードを音声認識した際、自動的に関連資料を表示。FAQやWeb検索等のナレッジ連携が可能となり、施設情報などの資料を探す手間がなく、保留・折り返しやエスカレーション時間の削減、自己解決の向上を実現。

サービス/システムの紹介

電話対応業務向けリアルタイム音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite 4

② 相談者情報の追加登録／利便性の向上



通話切断後に通話に対して今回の実証実験では連携できない電話番号やメモ、相談者の氏名など追加の情報を通話に紐づけることが可能。紐づけた通話情報は通話検索時の検索キーとすることで対象の通話をスムーズに確認可能。

サービス/システムの紹介

電話対応業務向けリアルタイム音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite 4

③ 管理者による相談員支援

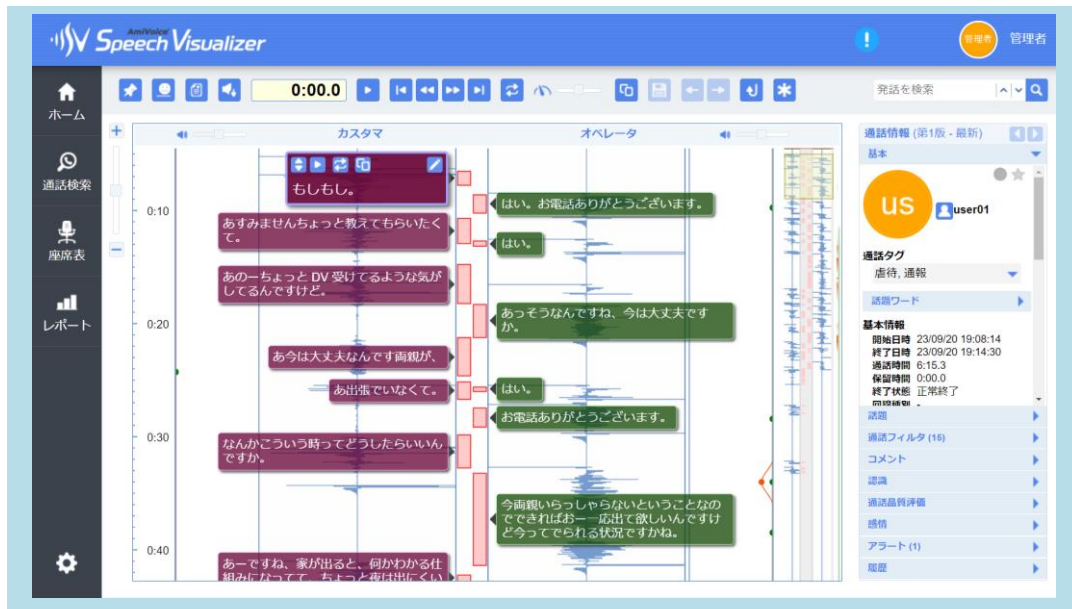


座席表画面にて、管理者が相談者と職員の通話内容をリアルタイムにテキストモニタリング。通話テキストとNGワード、リアルタイム感情解析など各種アラートやヘルプ要求により通話状況を把握しスムーズで迅速なサポートを実現。

サービス/システムの紹介

電話対応業務向けリアルタイム音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite 4

④ 対応履歴作成時間を削減



通話内容を全文テキスト化。高精度な音声認識エンジンにより高い認識率を誇り、対応履歴を作成する時間の削減、効率的な市民の声収集を実現。テキストと音声は紐づいて管理されており、検索した箇所の通話の雰囲気もスムーズに確認可能。

メディア掲載事例

①アドバンスト・メディア ニュースリリース

[AI音声認識で自治体コールセンターのDXを推進！NECが受託運営する政令指定都市のコールセンターが「AmiVoice® Communication Suite」を活用し業務効率化を実現](#)

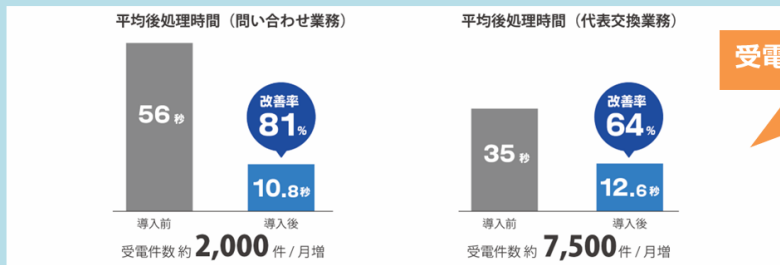
※導入効果は右図参照

②自治体通信 記事掲載

[児童相談に代表される電話応対、DXのカギは「AI音声認識」の活用](#)

●後処理時間削減による受電件数増加

AmiVoice導入前は通話終了後に職員がシステムに手入力していましたが、AmiVoice導入後は全文自動テキスト化により、通話1件あたりの平均後処理時間が大幅に短縮。その結果、受電件数換算で月間約9,500件増加し、あふれ呼数が減少しました！

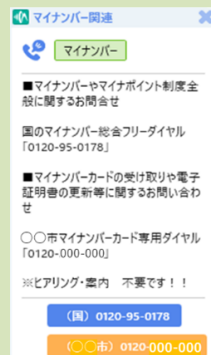


受電件数が月間約9,500件増加！

●検索時間の短縮と対応品質の向上

通話中に発話されたキーワードに対して資料やFAQ、ファイルなどを自動表示する通話フィルタ機能により職員が資料を探す手間を削減。正確な情報を素早く引き出せるようになり、検索時間の短縮と対応品質向上を両立しました！

業務負荷を軽減、誤案内を防止！



①アドバンスド・メディア（ニュースリリース）

AI音声認識で自治体コールセンターのDXを推進！NECが受託運営する政令指定都市のコールセンターが「AmiVoice® Communication Suite」を活用し業務効率化を実現

※導入効果は右図参照

(<https://www.advancedmedia.co.jp/newsrelease/23986>)

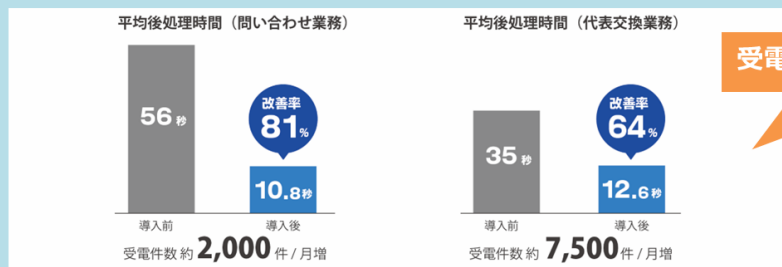
②自治体通信 記事掲載

児童相談に代表される電話応対、DXのカギは「AI音声認識」の活用

(https://www.jttsushin.jp/articles/case/jt49_advanced-media)

●後処理時間削減による受電件数増加

AmiVoice導入前は通話終了後に職員がシステムに手入力していましたが、AmiVoice導入後は全文自動テキスト化により、通話1件あたりの平均後処理時間が大幅に短縮。その結果、受電件数換算で月間約9,500件増加し、あふれ呼数が減少しました！



受電件数が月間約9,500件増加！

●検索時間の短縮と対応品質の向上

通話中に発話されたキーワードに対して資料やFAQ、ファイルなどを自動表示する通話フィルタ機能により職員が資料を探す手間を削減。正確な情報を素早く引き出せるようになり、検索時間の短縮と対応品質向上を両立しました！

業務負担を軽減、誤案内を防止！

