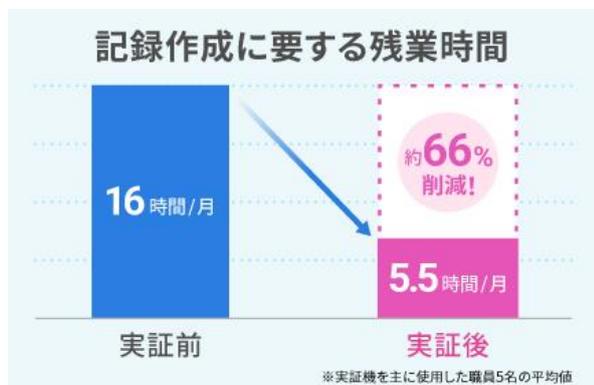




2024年6月5日
株式会社アドバンスト・メディア

兵庫県、電話での児童相談の記録作成時間削減に向けた実証実験の成果を発表 AI音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」を活用 ～記録作成に要する残業時間が約66%削減。さらに年休取得率も向上～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）が提供するAI音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」が、兵庫県姫路市こども家庭総合支援室（現：子育て支援室）における児童相談の記録作成時間削減に向けた実証実験にて残業時間約66%の削減を実現しました（実施期間：2024年1月～2月）。



厚生労働省によると、全国の児童福祉司の数は2021年度で5,168人です。^{※1}一方で、こども家庭庁によると、2022年度の児童相談所による児童虐待相談対応件数は、21万9,170件で、前年度より11,510件（+5.5%）増え、過去最多を更新しています。自治体ごとの児童福祉司1人あたりの児童虐待相談対応件数は平均45件/年で、増加する相談件数に対して対応する児童福祉司の数が不足している傾向にあります。^{※2}

■大きな業務負担となっていた相談後の記録作成業務

姫路市こども家庭総合支援室では、市民や関係機関からの聞き取りを電話で行うことが多く、相談内容の記録作成に多くの時間を費やしていました。また、電話対応終了後に記録を作成していたため、迅速な情報共有が難しく、担当者以外の職員が相談状況を把握しにくいという課題を抱えていました。さらに、時間外労働の多くを記録作成業務が占めており、本来の業務である相談内容の解決に向けた支援検討の時間が圧迫されていました。

そこで、姫路市こども家庭総合支援室では、2024年1月～2月の37日間、通話時の会話を自動でテキスト化し記録作業の負担を軽減する「AmiVoice Communication Suite」を活用した実証実験を実施しました。相談者と担当者の通話内容をリアルタイムでテキスト化し、通話終了後にテキスト化された内容を参照しながら編集することにより、相談記録作成時間の削減効果について検証を行いました。

■「記録作成に要する残業時間」を約 66%削減。年休取得率も改善

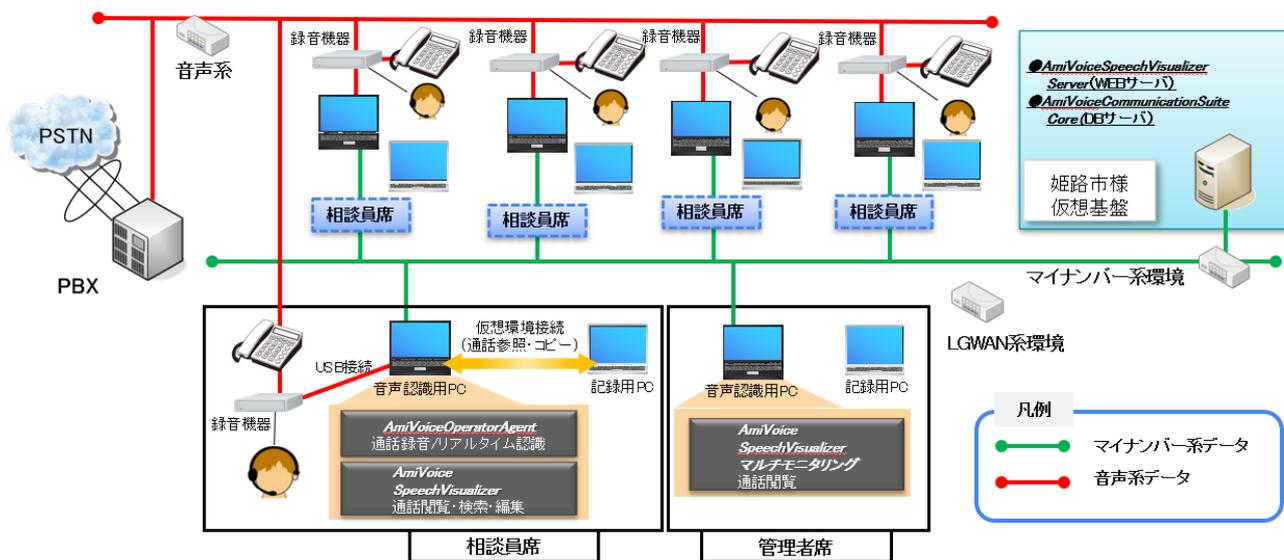
実証実験の結果、「記録作成に要する残業時間」が実証前の月平均 16 時間から、実証後は月平均 5.5 時間まで短縮され記録の質も向上しました。さらに「年休取得率」について、実証前は月平均 0.7 日から実証後は月平均 1.6 日になり 0.9 日の改善がみられました。

また、記録作業にかかる残業時間が削減されたことで、相談後に経過確認を行うアドバイザー会議や支援方針の検討を行う個別ケース会議など、職員間で情報共有を行う時間の確保が可能になり、本来の業務である相談後の対応の質についても向上が期待されています。

「通話内容がリアルタイムにテキスト化されるためメモを取らずに済み、話に集中できる」「市民からの電話相談に丁寧な対応ができていたかを、テキスト化された文面から自分で振り返ることができる」と、今回実証実験に参加した職員から高評価を得ることができました。この結果を受け、姫路市こども家庭総合支援室では、業務効率の改善を目指し、児童相談の記録作成時間削減に向けたシステムの本格的な導入を検討しています。

■自治体の基準を満たしたセキュアな環境での提供を実現

アドバンスト・メディアでは、総務省が 2015 年に通達した庁内ネットワークを「マイナンバー系」「L2WAN 系」「インターネット系」の 3 系統に分離しセキュリティの強化を図る「三層分離」に適用した「AmiVoice Communication Suite」の環境を構築しました。「マイナンバー系」から音声認識や通話詳細、対応履歴等を確認できるようにすることで、自治体の基準を満たしたセキュアな環境での利用を実現しました。



構成イメージ図

【姫路市子育て支援室】

本市では、ICT とデータを駆使し、新しい形で社会課題を解決するモデルを作る「ひょうごスマートシティ・チャレンジ (兵庫県情報政策課 [現：デジタル戦略課] 実施)」のモデル地区として、音声認識ソリューションによる相談記録作成時間の削減に向けた実証実験を行いました。人口減少社会の中、市民の生活の質を落とすことなく複雑・多様化する相談ニーズへ対応していくためには、業務プロセスの見直しが必須であり、デジタル技術の活用はその手法の一つであると考えます。実証実験で得られた効果の検証

を深めるとともに、官民が連携してデジタル技術を活用することにより、さらなる市民福祉の向上につなげてまいります。

姫路市 子育て支援室（デジタル戦略室兼務）技術主任 藤井 宏昭

アドバンスト・メディアでは、今後も AI 音声認識技術を用いて、電話応対、議事録作成、対面窓口など、自治体の DX を支援する新しいソリューションや顧客サービスの提供・開発に取り組み、職員の負担軽減、住民様へのサービス向上などに貢献してまいります。

■ 実証実験概要

期間 : 2024 年 1 月～2 月 (37 日間)

実証機 : 5 台

受電件数 : 3,752 件

総受電時間合計 : 14,631 分

実証結果 :

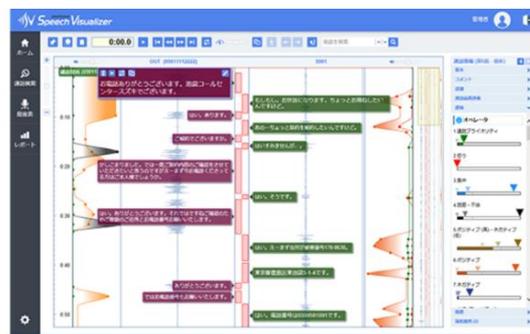
	実証前	実証後	実証効果
記録作成に要する残業時間	16 時間/月	5.5 時間/月	10.5 時間/月 削減
年休取得率	0.7 日/月	1.6 日/月	0.9 日/月 増加

※実証前のデータは 2023 年 9 月～12 月の平均値から取得しているため、結果に関してはデータ取得時期などシステム導入以外の要因も考えられます。

※実証機を主に使用した職員 5 名の平均値を、「実証前」と「実証後」それぞれの期間で算出

■ 実証内容詳細について（兵庫県発表） : https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk26/smart_creative.html

■ 「AmiVoice Communication Suite」について



「AmiVoice Communication Suite」は、業界シェア No.1^{※3}の AI 音声認識 AmiVoice を搭載した電話応対向けリアルタイム音声認識ソリューションです。通話内容の全文テキスト化に加え、感情解析機能、話題抽出機能、管理者による複数通話の同時モニタリング、資料表示による電話応対者支援など、多数の機能を備えており、通話内容の可視化と対応品質向上を支援します。

クラウド版/オンプレミス版、リアルタイム認識処理/バッチ認識処理をご用意し、席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

<https://www.advanced-media.co.jp/lp/communication-suite/>

※1 出典：厚生労働省「2022 年度における児童福祉司等の配置目標等について」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000883418.pdf>

※2 出典：こども家庭庁「児童相談所における虐待相談対応件数とその推移」

https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/a176de99-390e-4065-a7fb-fe569ab2450c/12d7a89f/20230401_policies_jidouguyakutai_19.pdf

※3 出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2024」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

以上

【会社概要】 <株式会社アドバンスト・メディア>

- 代 表 者** : 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸
- 本 社** : 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 42F
- U R L** : <https://www.advanced-media.co.jp/>
- 設 立** : 1997 年 12 月
- 資 本 金** : 69 億 3031 万円 (18,392,724 株) (2024 年 3 月末現在)
- 事 業 内 容** :
◆AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」
◆AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

1997 年に設立。Interactive Systems, Inc. (米国) と日本語音声認識 AmiVoice を共同で開発し事業化。2005 年には、音声認識専門の企業として初の東京証券取引所マザーズ市場 (現：グロース市場) に上場し、音声認識事業で日本で初めて通年ベースで黒字化を達成しています。

「HCI (Human Communication Integration) の実現」をビジョンに掲げ、人が機械に自然に意思を伝えられる「ソフトコミュニケーションの時代」を拓くべく、音声認識ソフトウェア・クラウドサービス市場シェア No.1 (出典：ecarlate「音声認識市場動向 2024」) の音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コールセンター、建設・不動産、物流・製造などの領域特化型エンジンとして、幅広いシーンで活用されています。

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客さま
経営推進本部 広報グループ ・ E-mail : press@advanced-media.co.jp ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp