

電話応対の内容を要約するシステムを構築して、  
電話応対の記録作成作業を効率化したい！

## 実証実験報告書



×

都市交通局 建設業・不動産業室

情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格であるISO27001認証を取得しています。

## 01. 実証実験の概要

- ・ 背景・目的
- ・ 対象となる業務の全体像
- ・ 目標・KPI

## 02. 実証実験の結果

- ・ KPIに関連する結果
- ・ 工夫したポイント
- ・ 実証実験で得られた発見

## 03. 今後の課題と展開

- ・ サービス/システムにおける課題
- ・ 導入に向けての課題と解決策

## 04. 参考資料

- ・ 成果物（制作物）紹介
- ・ サービス/システムの紹介
- ・ メディア掲載事例紹介

サービス紹介資料より抜粋

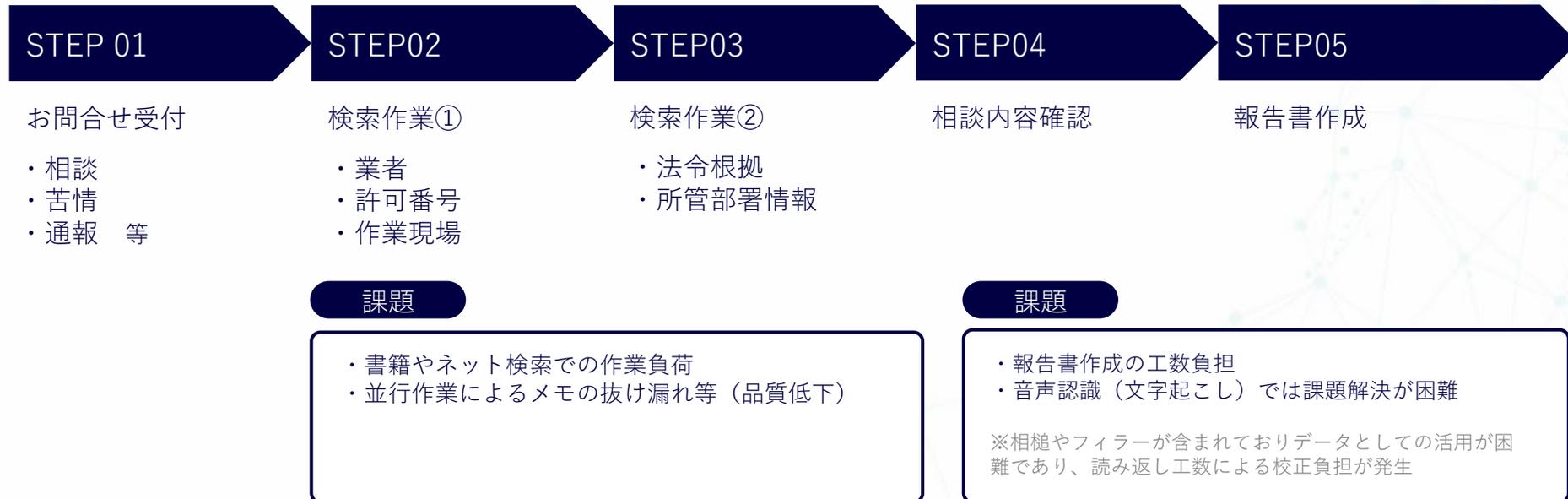
---

## 01. 実証実験の概要



# 対象となる業務の全体像

建設業・不動産業室では日常的に相談・通報の電話対応業務を行っており、対応者間の情報共有のための報告書作成を実施する体制を構築  
それに伴い、報告書作成の工数が課題となっている



改善の対応領域



AI Messenger  
Summary

問合せ業務の質の向上と業務効率化、個人の時間的負担の軽減を生成AIで解決



報告書作成における作成時間・工数負担



同時作業による品質の低下



他業務や勤怠への影響

解決

解決

解決

音声認識～要約処理を自動化し、報告書作成における負担・作成時間を短縮  
愛知県庁向けにカスタマイズされたプロンプトにより一定の品質で報告書作成を支援

## 愛知県庁向けのプロンプトに対してチューニングを実施

録音データについて生成AIを活用したシステムで要約を行い、報告書作成時間を短縮できるか検証しました。

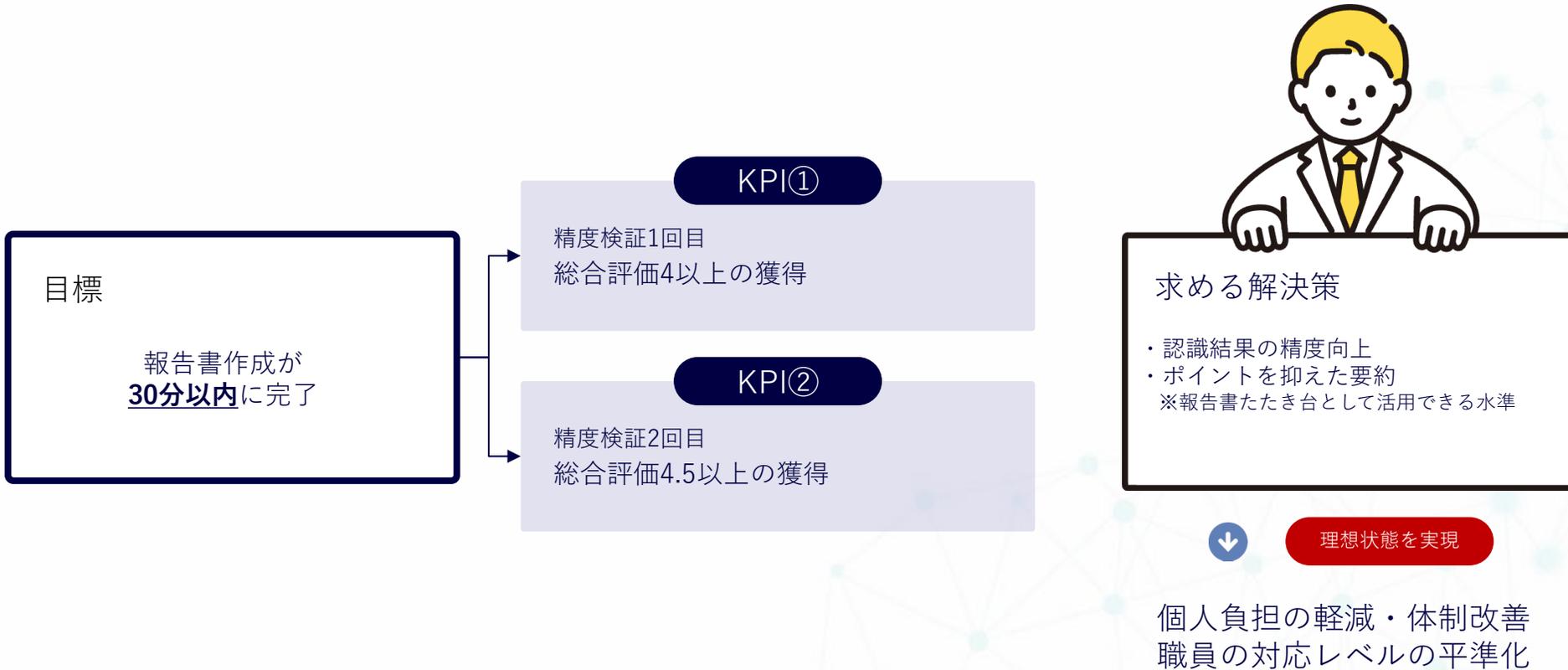
また、一連のオペレーションフローを実運用環境で確認していただきました。



改善の対応領域



解決策を確実に実行するため、以下の目標に沿ってKPIを設定



---

## 02. 実証実験の結果



一部の通話では出力と修正作業に時間がかかり30分を超えることもありましたが、  
全体的な時間削減において大きな効果が得られました

目標

報告書作成が  
**30分以内**に完了

結果

通話終了から**平均20.4分以内**に報告書作成が完了



**KPI①**

精度検証1回目  
総合評価4以上の獲得

**結果**

精度検証1回目  
総合評価4以上の獲得

**KPI②**

精度検証1回目  
総合評価4.5以上の獲得

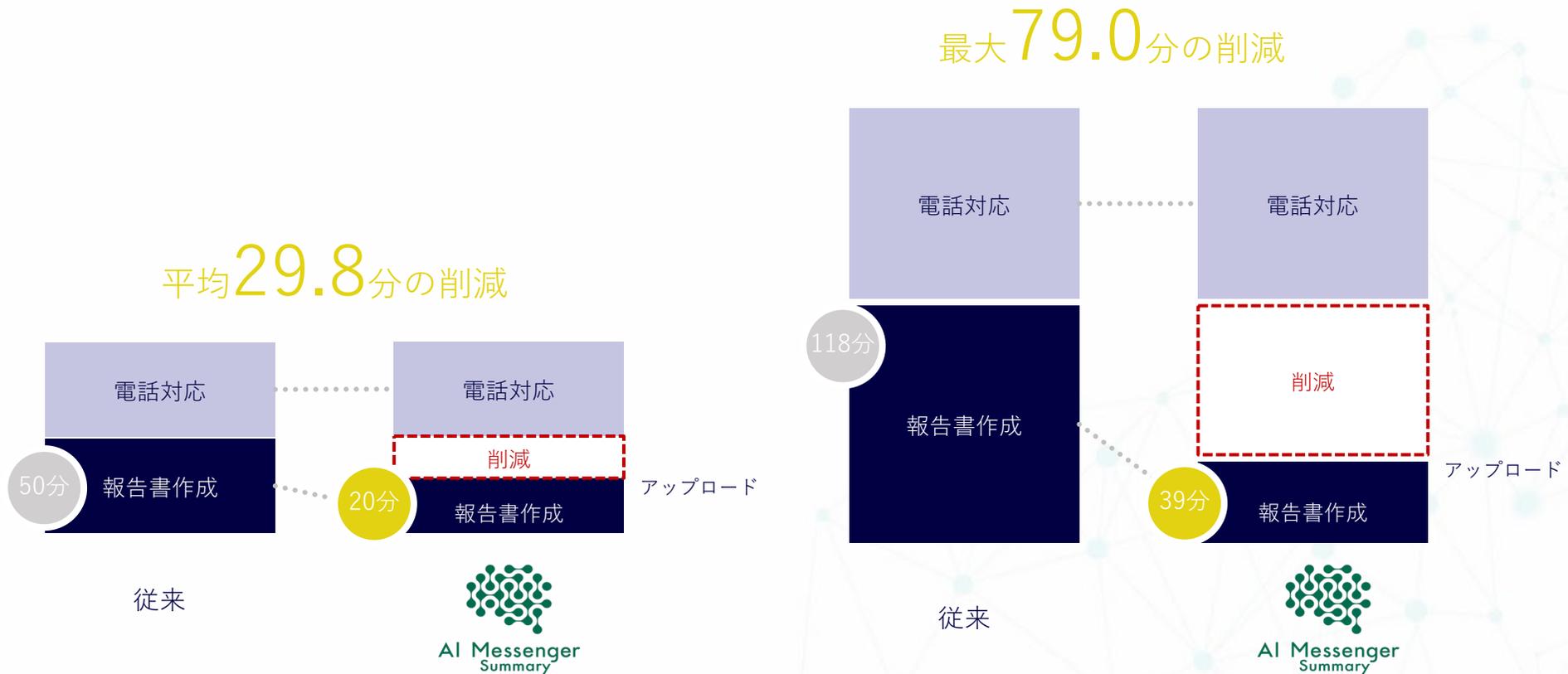
**結果**

精度検証2回目  
総合評価5を獲得



# KPIに関連する結果

40分を超える通話については30分以内での報告書作成が困難でしたが、  
通話時間が長いケースほど、従来の方式と比べて大きな時間削減効果が得られました



次の内容を出力できるよう細かい要件定義・プロンプトをチューニングを行いました

正確性  
向上

## 要点の抽出漏れ防止

具体例や法的要件の会話の記載、相談者の意図明確化など要点として抑えておくべき内容を細かく要件定義し、結果に含めることに成功いたしました。

正確性  
向上

## 重要キーワードの検知

例：「アスベスト」「建設工事紛争相談」「建設業法」「下請け」「契約書」「工事金額」などの重要キーワードを含む発話の要約を対象とするよう調整いたしました。

正確性  
向上

## 事実に反する内容の制御

実際には言及していない内容をGPTにより憶測で記述されるケースを排除できるよう調整いたしました。

表現の  
適切化

## 件名の適切な設定

問題の本質と必要なアクションを明確に伝えるよう指示文を調整いたしました。

表現の  
適切化

## 過度な表現を避ける

例「確認する」は「調査する」に比べて、より軽度で非公式な印象。状況の深刻さや必要な対応のレベルに応じて、適切な表現を選択するよう指示いたしました

表現の  
適切化

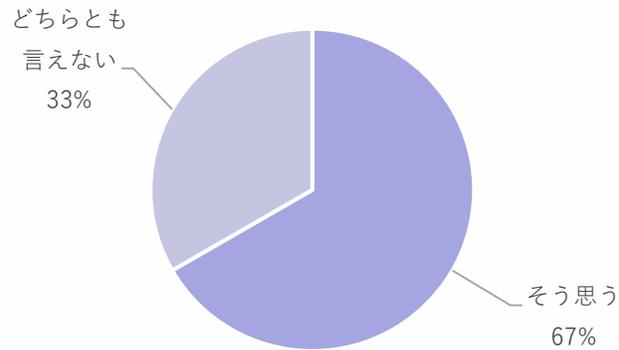
## 表記のルールの設定

外来語への言い換え回避や年号の統一など報告書として統一された状態となるよう指示を加えました。

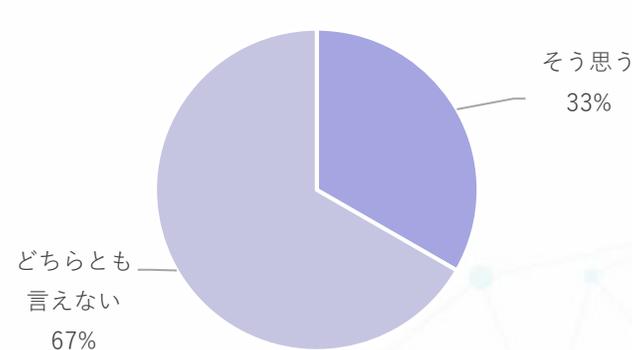
例：「エビデンス」→「証拠」や「根拠」

アンケートの集計結果では作業負荷軽減には一定の効果があるものの、  
正確性の部分が課題となり、今後の要チューニング箇所が明らかとなりました

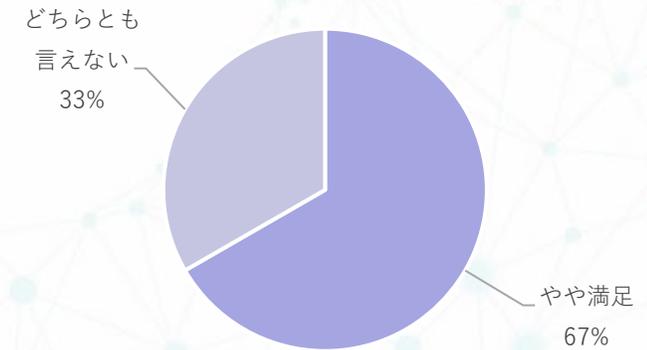
作業負荷軽減に効果を感じる？



要約の正確性は高い？



管理画面のUIの利便性は？



- ・単語の正確性が曖昧
- ・適切な話者分離がされていないことが原因で内容が混在
- ▶異なる内容の修正や不足分の追記が主な後続処理として発生

---

### 03. 課題と今後の展開



アンケートでは以下のようなご意見が寄せられました  
今後の改善の参考とさせていただきます

## UI・UX

- ・ 音声認識結果・要約欄の狭さ
- ・ 変換終了時刻の表示
- ・ 変換エラー時の通知

・ いつまでエラーを待てば良いかわからないので、検知時間を決めるなど

## 精度機能

- ・ 文字変換機能
- ・ 学習機能
- ・ 正確な話者分離機能

・ 録音機能を変更せずともシステム側で解決できると良い

・ 同じ会話で別の変換が発生している  
・ 同じパターンの修正を軽減するため

検証実験の結果に基づき、提供システムと愛知県庁様の運用・設備の双方を改善することで、導入効果を最大限に引き出すことができます

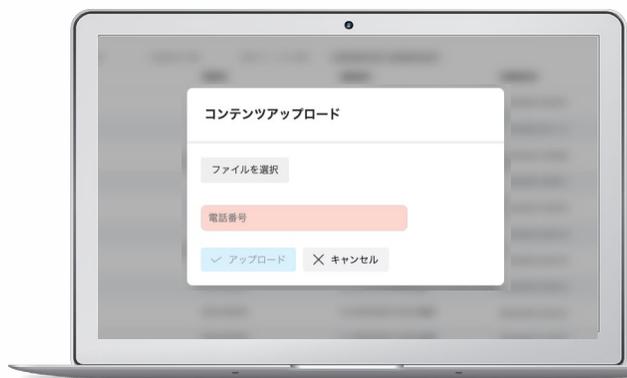


---

## | 04. 参考資料



実証実験の中で主に次の成果物（制作物）を提出いたしました



愛知県庁様専用 | 管理画面

オペレーション確認の目的で愛知県庁様向けの管理画面を構築しご提供いたしました



要約結果・プロンプト

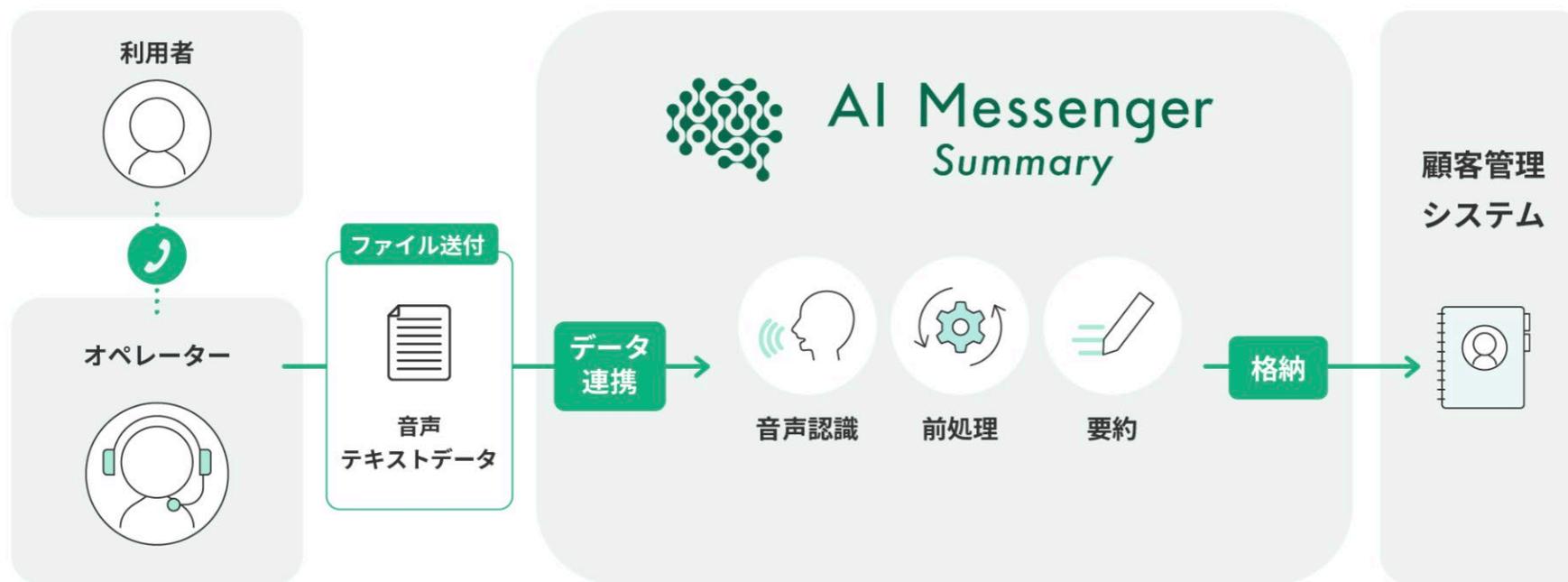
愛知県庁様向けに個別カスタマイズされたプロンプトを作成いたしました



アンケート結果

ご意見を収集できるようにアンケートを作成し、回答に基づいた分析を行いました

## AI Messenger Summaryで オペレーターと顧客の対話を自動要約



## 効率化と品質向上を同時に実現可能

### 入力工数

通話内容の整理とシステムへのデータ入力による工数負担



#### 要約から格納までを自動化

ACW業務において、最も時間を要するのは**通話内容の整理とシステムへのデータ入力**...これらの作業はオペレーターの負担が大きく、全体の業務効率に大きな影響を与えています。

### 内容の属人化

詳細さや正確性のばらつき、  
そして重要情報の欠落リスク



#### 要約内容の平準化

記録における品質のばらつきは、SVに大きな負担をかけています。記録のチェックや不足情報の補完に多くの時間を費やし、**本来のチーム管理や戦略的な業務改善**に集中できなくなっています。

### VOC分析の課題

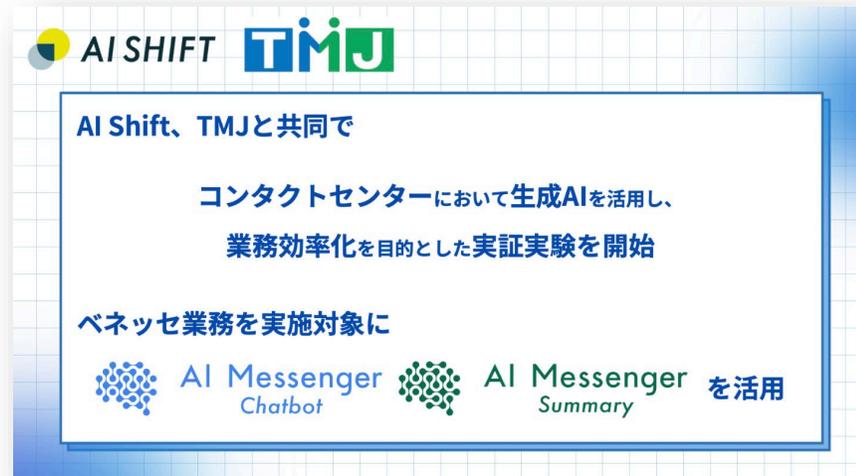
構造化されていないデータ  
は取り扱いが困難...



#### 分析業務の効率化

AI Messenger Summaryは、膨大な量の顧客フィードバックを効率的に処理できる形でアウトプット。**ビジネスの改善に直結する有意義なデータ活用**を可能にします。

企業とのPOCの取り組みをプレスリリースとして作成し、コーポレートサイトおよびPR TIMESをはじめとする広報支援サービスサイトで配信いたしました



<https://www.ai-shift.co.jp/3817>



<https://www.ai-shift.co.jp/3809>



***AI SHIFT***

