

実証概要

設定した解決したい課題

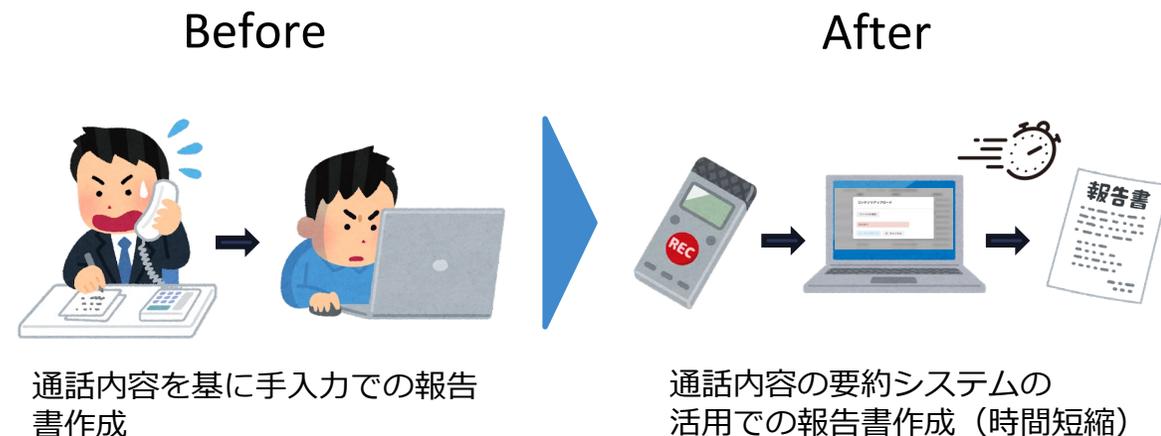
電話問い合わせ結果を記録のために報告書を作成している。報告書作成には、音声データの聞き直しや手元メモを基に作成し、時には電話対応と同時間以上を要している。報告書作成時間を短縮することで、問合せ業務の効率化、個人の時間的負担や時間外勤務の削減ができると考えている。

解決の方向性（実証事業者との協議結果）

電話問い合わせ音声データから要約文章を作成し、出力できる、報告書作成を補助するシステムを構築する。

<検証項目・KPI>

- ・要約文章の作成結果における精度検証を2回行う。
（精度検証1回目総合評価4以上、2回目総合評価4.5以上の獲得を目指す）
- ・報告書の作成時間の削減。（30分以内に報告書作成を完了、
※従来方式 通話5分：報告書作成平均39分、通話10分：平均48分）



試行運用の概要

<方法> 現在の報告書作成時間とシステム利用による報告書作成時間の短縮効果を検証する。

<期間> 2024年11月19日～11月29日（うち9日間）

実証結果

工夫したポイント

- ✓ 重要語句を設定したり、言及されていない内容を憶測で記載しないよう調整することで、出力結果の正確性向上を目指した。
- ✓ 過度な表現を避けたり、年号の記載方法を統一するなど表記のルールを設定したことにより、表現の適切化を図った。

実証実験の評価及びKPIの結果

- ✓ 要約システムの利用により後続処理の作業負担が減りましたかという質問に「そう思う」回答率が67%、「どちらとも言えない」回答率が33%。
- ✓ システムの操作性や利便性についても「やや満足」回答率が67%、「どちらとも言えない」33%であった。

<KPIに関連する結果>

- ・ 要約文章の作成結果における精度検証については、1回目の精度検証について目標：総合評価4.0以上→結果：総合評価4.5
- ・ 2回目の精度検証について目標：総合評価4.5以上→結果：総合評価5
- ・ 報告書作成時間について目標：30分以内→システム利用による結果：平均20.4分の時間削減が図れた。
(報告書作成通話5分に対し平均18分、通話10分に対して平均25分)

導入に向けての課題と解決策

- ✓ 本実証実験で利用した要約結果・プロンプトの精度を継続的に向上させる必要がある。(定期的な要約結果分析やプロンプトチューニング)
- ✓ 要約制度の向上のために、専門用語の認識率の向上や録音方法の改善などについて更なる検討が必要である。

愛知県庁専用・管理画面



オペレーション確認の目的で愛知県庁向けの管理画面を構築し提供

要約結果・プロンプト



愛知県庁向けに個別カスタマイズされたプロンプトを作成

アンケート結果



アンケートを作成し、回答に基づいた分析を実施