



2025 年 5 月 21 日

株式会社アドバンスト・メディア

姫路市、子育て支援室から福祉部門へ利用を拡大 電話対応業務において AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite」が本稼働 ～市民との時間の創出と、自治体職員の負担軽減・DX に貢献～

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、電話での児童相談の記録業務効率化などを目的に、兵庫県姫路市 子育て支援室および福祉部門にて、2025 年 3 月より本稼働を開始しました。システム導入は、NEC ネットエスアイ株式会社（本社：東京都港区）が行いました。

行政機関への相談は電話が多く、職員は相談内容の記録作成に多くの時間を費やしています。本来業務である相談内容の解決に向けた支援検討の時間の圧迫や、時間外労働の増加につながるため、姫路市においても喫緊の課題となっていました。

また通話終了後、通話中に書いたメモをもとに記録を作成することが多く、迅速な情報共有や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も抱えていました。

そこで姫路市では、2024 年 1 月～2 月、通話内容を自動でテキスト化（文字起こし）し記録作業の負荷を軽減するべく、「AmiVoice Communication Suite」を活用した実証実験を実施。「記録作成に要する残業時間」が月平均 16 時間から月平均 5.5 時間まで短縮され、記録の質も向上しました。また「年休取得率」についても、実証前の月平均 0.7 日から月平均 1.6 日になり 0.9 日の改善が見られました。

これらの効果に加え、セキュアな利用環境の実現などが評価され、利用対象となる業務を子育て支援室（児童相談）と福祉部門（DV 相談、福祉相談、いじめ相談など）に拡大し、2025 年 3 月に本稼働を開始しました。

【実証実験時の効果】



【姫路市様 コメント】

本市では、人口減少社会において複雑化・多様化する相談ニーズへ対応していくための手法として、前年度より本システムの稼働を開始しました。「人にしかできないこと（市民サービス・福祉の追求）を人が行う」ことを芯に据え、官民が連携してデジタル技術を活用することにより、相談支援の質を充実させ、さらなる市民福祉の向上につなげてまいります。

【姫路市様インタビュー記事】

自治体通信 65 号「AI 音声認識」を活用した電話対応で、児童相談業務の質向上を図る

https://www.jt-tsushin.jp/articles/case/jt65_advanced-media

アドバンスト・メディアでは、今後も AI 音声認識などを用いて、電話対応や議事録作成、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、住民の皆様へのサービス向上や職員の負担軽減、働き方改革などに貢献してまいります。

■「AmiVoice Communication Suite」について



「AmiVoice Communication Suite」は、国内シェア No.1[※]の AI 音声認識 AmiVoice を搭載した電話対応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対応者支援など、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。

また、LGWAN 接続系やマイナンバー利用事務系のネットワークへの接続実績を持ち、自治体様の仮想基盤上に構築した実績を持っているため、セキュアな環境で利用できます。

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

■実証実験の詳細

本導入前の実証実験の詳細結果について（兵庫県発表）は、下記をご覧ください。

https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk26/smart_creative.html

■実証実験の成果発表に関するリリース

アドバンスト・メディア発表の実証実験の成果発表に関するリリースは、下記をご覧ください。

<https://www.advanced-media.co.jp/newsrelease/31480/>

※出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2025」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 12 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、音声認識専業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 2025」) 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