



2025 年 11 月 25 日

株式会社アドバンスト・メディア

AI 音声認識 **AmiVoice®**を搭載した窓口対応向けソリューションが カスハラ対策として、取手市役所で自治体初^{※1}のテスト運用を開始

～改正法施行を見据えた自治体の先進的取り組み、職員の心理的安全と市民対応の質向上を目指す～

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、国内シェア No.1^{※2}の AI 音声認識 AmiVoice を搭載した窓口対応向けソリューションが、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策の一環として、茨城県取手市の市民協働課の相談室に設置され、11 月 18 日（火）よりテスト運用を開始しました。

今回、音声認識、感情解析を活用しリアルタイムにモニタリングを行う対面のカスハラ対策としての運用は、自治体初^{※1}の取り組みとなります。

【テスト運用の背景】

近年、カスハラが社会問題として注目されており、あらゆる企業・自治体において、従業員の安心・安全を確保するための対策が急務となっています。東京都が制定したカスハラ防止条例は、顧客による迷惑行為から従業員を守り、職場環境を改善することを目的とし、2025 年 4 月 1 日に施行されました。さらに総務省では、カスハラ対策として地方公共団体向けに、職員へのカスハラの実態把握調査の実施^{※3}や、相談体制整備・研修実施などのガイドラインを示す取り組み^{※4}を推進しています。また、2025 年 6 月 11 日に公布された改正労働施策総合推進法により、カスハラ対策が全企業・自治体の義務となり、事業者としての対応が求められています。

【取手市の課題と対策】

そのような中、取手市では行政のデジタル化を推進し、法令に基づくカスハラ対策の一環として、AI 技術の活用により窓口で対応する職員の心理的安全性を高めるとともに、市民との円滑なコミュニケーションを実現するための手段を検討していました。取手市の市民協働課は、市民から寄せられるさまざまな質問や相談に対応し、相談内容に応じて適切な担当課へつなぐ役割を担っています。市民からの相談の対応は、個室など閉鎖的な空間で行われることが多く、複数人の市民に対して職員が 1 人で対応するケースも少なくありません。精神的なプレッシャーや不安を感じる場合もあり、職員が安心して対応できる環境づくりが課題となっていました。

こうした課題への対処として、取手市では対応内容の「可視化」に着目し、アドバンスト・メディアが提供する AI 音声認識 AmiVoice を搭載した窓口対応向けソリューションのテスト運用を開始しました。本ソリューションにより、窓口対応におけるカスハラ抑止や職員のストレス軽減、対応品質向上などの効果を検証し、万が一のトラブル発生時に客観的な記録として活用できる体制の構築を目指します。

【窓口対応向けソリューションの概要と効果】

本ソリューションは、窓口などの対面業務におけるカスハラ対策として、対応内容の記録と可視化を支援します。相談者とのやり取りを AI 音声認識が自動で文字起こしすることで、対応履歴を客観的に把握できる環境を整え、カスハラ発生時には記録をもとに適切な対処が可能となります。オフライン環境下で利用可能なスタンドアローン方式で運用するため、記録された情報が外部に出るリスクはなく、安

全に管理できます。また、対応履歴は「日時」や「キーワード」などの条件で検索でき、蓄積したデータを証跡として活用できるほか、AIを用いた高度な会話分析を行うことで、カスハラを誘発する言動の傾向を可視化することが可能です。これにより、マニュアルの見直しや教育内容の改善といった現場対応力の強化にもつなげることができます。

【アドバンスト・メディアと取手市の協定について】

アドバンスト・メディアと取手市は、2021年4月に「音声テック関連技術連携協定」を締結しました。さらに、本協定を時代の変化に即したものに発展させるため協定内容を見直し、2024年4月1日から協定を再締結しました。官・民連携による行政事務のICT化・技術開発を通じて、業務効率化と住民サービスの向上を共同で推進しています。

アドバンスト・メディアは、今後もAI音声認識AmiVoiceを活用し、同様の課題を抱える自治体や企業への利用拡大を推進することで、誰もが安心してコミュニケーションを図れる社会の実現を目指してまいります。

【テスト運用概要】

運用期間 : 2025年11月18日（火）～2025年12月26日（金）※予定
実施場所 : 取手市の市民協働課の相談室に設置（検証状況によって変更有り）

【窓口対応向けソリューション概要】

対面業務におけるカスハラ対策として、AI音声認識AmiVoiceによる自動文字起こしで対応内容を記録・可視化するソリューションです。記録は安全に管理され、日時やキーワードによる検索も可能。蓄積データは証跡としての活用のほか、生成AIを活用した傾向分析により、カスハラを誘発する言動の可視化や、マニュアルの見直し・教育内容の改善にも活用できます。この他、接客や商談の内容分析にも活用でき、業務全体の品質向上を実現します。

<https://salesboost.advanced-media.co.jp/sf-cms/>

※1 当社調べ。2025年11月末現在。「音声認識、感情解析を活用しリアルタイムにモニタリングを行う対面におけるカスハラ対策の運用」として

※2 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

※3 総務省「地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査」（2025年4月25日発表）

https://www.soumu.go.jp/main_content/001007193.pdf

※4 総務省「地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について」（2024年6月21日発表）

https://www.soumu.go.jp/main_content/000954171.pdf

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）（2025 年 9 月末現在）

事業内容： ◆企業および企業内のユーザーや一般消費者へ AI 音声認識アミボイスをサービス利用の形で提供する「サービス事業」
◆AI 音声認識アミボイス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」
◆AI 音声認識アミボイス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」

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 2025」）の音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コンタクトセンター、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	お客様
経営推進本部 広報チーム ・ E-mail： press@advanced-media.co.jp ・ TEL：03-5958-1307	SDX事業部 ・ E-mail： ami-sf-cms-pr-ml@advanced-media.co.jp