



2026 年 10 月 2 日

株式会社アドバンスト・メディア

AI 音声認識 **AmiVoice**®を活用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の正式運用を開始 ～音声認識×感情解析で、相談職員の心理的安全性確保と対応品質の向上を支援～

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^{※1}の AI 音声認識 AmiVoice を活用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（以下、カスハラ）対策を目的として、2026 年 10 月より茨城県取手市役所（以下、取手市）の 2 つの相談室にて正式運用を開始しました。

取手市では、2025 年 11 月から自治体初^{※2}の取り組みとして本ソリューションのテスト運用を実施しており、その結果を踏まえ、この度、正式運用の開始に至りました。

■背景

近年、カスハラが社会問題となる中、自治体・企業には、職員や従業員が安心して業務に従事できる環境の整備が求められています。2026 年 10 月 1 日より施行された改正労働施策総合推進法では、すべての事業主に対し、カスハラ防止のための措置を講じることが義務付けられました。

なお、地方公共団体の任命権者は、同改正法や厚生労働省指針の適用、総務省からの技術的助言を踏まえ、カスハラ防止のための雇用管理上必要な措置を講ずることが求められました。

取手市では、プライバシー保護などの観点から、市民の相談への対応業務の多くを相談室や面談室などの閉鎖的な空間で行っています。複数の職員で対応できない場合、担当職員が精神的なプレッシャーや不安を感じるケースもあり、安心して対応できる環境の整備が課題となっていました。

そのような中、取手市はアドバンスト・メディアとの「音声テック関連技術連携協定」に基づき、2025 年 11 月から窓口対応向けソリューションのテスト運用を実施しました。

テスト運用の結果、カスハラに対する一定の抑止効果と職員の心理的安全性の確保に加え、相談履歴の管理などによる窓口対応の品質向上が期待できると判断され、2026 年 10 月より、市民協働課および健康福祉部の面談室にて本ソリューションの正式運用を開始しました。

■窓口対応向けソリューションの特長

1. 不適切な言葉や感情の変化を検知し、別室の職員（管理職）へ通知

音声認識と感情解析を活用し、相談中に不適切な言葉や感情の高まりなどの異状を検知した場合には、別室でモニタリングしている職員（管理職）へアラート通知を行います。必要に応じて担当職員への速やかなフォローを実施できる体制を整備します。

2. 厚生労働省のマニュアルを踏まえた検知キーワードを設定

カスハラを検知に用いるキーワードは、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をベースに設定しています。さらに、自治体の相談業務や運用実態に応じて、独自の検知キーワードを追加することが可能です。

3. 相談対応中の職員から室外の職員（管理職）へヘルプ要求

相談対応中の職員が支援を必要とした場合、室外の職員（管理職）へ手動でヘルプを求めることができます。相談室内の状況をリアルタイムで共有することで、スムーズな支援を実現します。

4. 相談内容をリアルタイムにテキスト化・共有

相談者と職員の会話を AI 音声認識 AmiVoice がリアルタイムで全文テキスト化し、室外でモニタリングする職員（管理職）に共有します。室外の職員（管理職）は相談内容や経緯を把握したうえで、適切な支援を実施できます。

5. 相談内容の音声・テキストを記録し、相談履歴などに活用

相談内容の音声と全文テキストを記録できるため、より正確かつ詳細な相談履歴を蓄積することが可能です。過去の相談内容や経緯を踏まえた対応を支援し、窓口対応の品質向上を実現します。

6. キーワードに応じた関連資料の自動表示

キーワードと関連資料を事前に登録することで、相談中に対象のキーワードが発話された際、資料を画面上に自動表示します。必要な情報を適切なタイミングで提示し、職員のスムーズな対応をサポートします。

7. LGWAN 環境でセキュアに運用

本ソリューションは取手市庁舎内にサーバーを設置し、LGWAN 環境上で運用します。相談内容などのデータをインターネットへ送信することなく庁舎内で管理するため、セキュアな運用が可能です。

■ 概要

- ・ **運用開始日時：** 2026 年 10 月 1 日（木）予定
- ・ **設置場所：** 取手市役所（取手庁舎）
本庁舎 2 階 市民協働課前相談室、新庁舎 1 階 健康福祉部 面談室

■ 取手市、コメント

取手市では、市民の皆さま一人ひとりの声に丁寧に耳を傾け、信頼される相談窓口づくりを進めています。

改正労働施策総合推進法により、首長として職員に対するカスハラ対策実施の責務が求められています。その 1 つとしてデジタル技術の活用によって、本ソリューションの活用を通じて、相談者と対応する職員の双方が安心できる環境を整えました。

音声認識による「発話」と言葉の奥にある相談者の声から「感情」を読み取り、視覚的に状況把握できることは大きな安心につながります。

また、昨年のテスト運用期間を経て、相談の質向上につながる機能も実装いただきましたので、抑止力だけではなく、カスハラが発生しない相談対応にも大きく寄与するものと期待しています。

取手市長 中村 修

私自身、市民相談係業務を経験した中で、個室の相談室での相談業務における職員の心理的不安は、特に1人での対応は、大きなプレッシャーがあります。

相談の発話からキーワードで関連資料が自動表示されたり、どうしても困ったとき、席を外さず室外にいる職員にフォローを求めることができるヘルプボタンの機能は、1台のパソコンが隣にもう一人の相談者がいるような感覚で相談に臨むことができます。

AI音声認識システムによる相談記録を効率的に作成するだけでなく、特化したシステムの活用により、カスハラを「生まない」環境構築の意味でも期待を大きく持っています。

今後はカスハラ対策にとどまらず、相談内容の記録・共有を通じた業務効率化にも役立て、他部署への活用拡大も検討していきたいと考えています。

取手市 総務部次長兼情報管理課長 岩崎 弘宣

アドバンスト・メディアは、今後もAI音声認識AmiVoiceを活用し、カスハラ対策や窓口対応の品質向上、職員・従業員の心理的安全性確保などの課題解決に取り組んでまいります。また、同様の課題を抱える自治体や企業への展開を推進し、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に貢献してまいります。

■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/>

■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。

※1 出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2026」音声認識ソフトウェア／クラウドサービス市場（2025年度見込）

※2 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

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) (2026 年 6 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: 合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2026」(2025 年度見込)) 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】

<株式会社アドバンスト・メディア>

報道関係
経営推進本部 広報グループ ・ TEL : 03-5958-1307