



2026年5月12日

株式会社アドバンスト・メディア

東京 23 区内の児童相談所で、電話対応業務の記録作成を目的に AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」を導入 ～業務効率化と迅速かつ正確な情報共有により、相談業務の質向上を実現～

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、東京 23 区内の自治体の一つが運営する児童相談所に導入され、電話での児童相談の記録作成業務の効率化、迅速かつ正確な情報共有を実現しました。職員が本来業務である相談対応に集中できる環境が整い、児童相談業務全体の質向上に貢献しています。



■専門性が高く、負担が増す児童相談業務

東京 23 区内の自治体の一つが運営する児童相談所の児童相談課では、法的権限のもと専門性の高い支援を行っており、寄せられる相談の多くは虐待など深刻な内容となっています。これに加えて、現場への訪問や関係者との面談対応なども日常的に発生しており、職員一人ひとりに非常に大きな精神的・業務的な負担がかかっていました。

児童相談業務に不可欠な業務として、電話で受けた相談内容を正確に記録し、職員間で共有する対応があります。同自治体では児童相談所からの発信通話だけでも 1 日約 200 件にのぼり、通話中に取ったメモを 1 件ずつ整理・記録する作業は大きな業務負担となっていました。相談対応そのものに加えて記録作成業務が重なることで業務全体が逼迫し、迅速かつ適切な対応を行うためには、記録・共有業務の効率化と職員の時間的・精神的負担の軽減が喫緊の課題となっていました。

■ 記録業務の負担軽減を目指し、AI 音声認識 AmiVoice を導入

そのような中、同自治体では課題解決に向け、AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.1[※]の電話応対向けソリューション「AmiVoice Communication Suite」を導入しました。本ソリューションは、相談者と職員の会話内容を自動的にテキスト化するため、職員は記録作業に追われることなく、相談者との対話そのものに集中することができます。

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手間が削減されるほか、応対内容を迅速かつ正確に共有することが可能です。

■ 既存環境を活かし、現場に負担のない導入を実現

「AmiVoice Communication Suite」は、既存の電話機やネットワーク環境を活用できるため、IP 電話機への切り替えや大規模なシステム改修が不要で、スムーズに導入できる点が高く評価されました。機器や運用を大きく変えずに導入できることは、現場にとって大きな安心材料となり、費用面での負担も抑えられました。さらに、導入にあたり補助金を活用したことで、初期費用をさらに抑えることができ、財政面でのハードルが大きく下がったことも導入を後押ししました。

■ 記録業務の効率化と、職員の心理的負担軽減により、相談業務の質向上を実現

本ソリューションの導入により、1日200件以上におよぶ通話後の記録作業が軽減され、相談後の記録作業にかかる時間が大幅に短縮されました。他の職員との情報共有がスムーズに行われるようになり、記録作成業務に追われることなく、本来注力すべきケースワークに、より多くの時間を割けるようになりました。また、電話対応がそのままテキスト化されるため、記録内容の充実化や精度向上、業務の標準化にもつながっています。

さらに、上長側の PC に表示される座席表画面から、通話内容がリアルタイムにテキスト表示されるため、対応に苦慮している職員のサポートを迅速に行うことが可能です。これにより、対応時の不安が軽減され、心理的な負担の低減にも寄与しています。

こうした効果により、職員は記録作成や相談対応の心理的負担に追われることなく、相談者とのコミュニケーションそのものに集中できるようになりました。結果として、初動対応の質や判断の精度が向上し、組織全体としての児童相談業務の質向上と、持続的な業務運営に向けた改善が進んでいます。

アドバンスト・メディアは今後も、AI 音声認識 AmiVoice を活用した自治体支援を拡大し、業務のデジタル化・効率化を後押ししてまいります。

■ 導入概要

導入時期：2025年10月

導入部署：東京23区の自治体の一つが運営する児童相談所 児童相談課

対象業務：電話による児童相談対応における記録作成・情報共有業務

活用ソリューション：AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」

■ 「AmiVoice Communication Suite」 について



AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.1[※]の電話応対向け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同時モニタリング、資料表示による電話応対者支援など、多数の機能を備えており、通話内容の可視化と応対品質向上を支援します。モジュラー端子型電話機/IP 電話機、セキュアな生成 AI の利用、オンプレミス/クラウド構成など、席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

また、LGWAN 系やマイナンバー系ネットワーク環境、自治体様の仮想基盤上への構築実績も複数あり、個人情報扱う業務においても安心してご利用いただけます。

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

※ 出典：ITR「ITR Market View：画像・音声認識市場 2025」音声認識市場—コンタクトセンター業務向けベンダー別売上金額シェア（2025 年度予測）

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

URL： <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 12 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：合同会社 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

経営推進本部 広報グループ

・ TEL : 03-5958-1307