

## 沖縄県 浦添市役所 様

相談窓口での面談記録作成に活用。  
作成時間を約50%(480時間/年)削減し、  
面談時の心理的負担も軽減。



### 導入前の課題

- 相談窓口での相談内容を文字起こしして記録する必要があり、時間が取られてしまう
- 市民に関わる重要な情報を扱うこともあるため、セキュリティ面に気をつけなければならない

### 導入後の効果

- 導入から半年で130回以上利用。従来の約50%にあたる年間約480時間の面談記録作成業務を削減
- スタンドアローンで動作するため、重要な情報を文字起こしする場合にも安心して利用できる

### 相談窓口の文字起こしが負担に

浦添市では、市民の皆さんが安心して生活できるよう、市民の相談窓口を設けています。生活に関わる相談窓口として活用いただけていますが、担当職員から、「相談内容を文字起こしして記録する必要があり、この業務に時間が取られてしまっている。市民サービスを向上させるためにも、何か良いアイデアはないか。」と相談を受けました。業務状況を確認したところ、1日に4回程度実施する面談において、1回分あたり1時間程度かけて記録作成を行っていました。特に時間がか

かっていたのが、録音データから文字起こしする作業であったことから、音声認識を活用するシステムの導入を検討しました。

### スタンドアローン型であることを評価

相談窓口では、市民に関わる重要な情報を扱うこともあります。そのため、セキュリティの観点からスタンドアローンで動作することを条件にサービスを選定し、「ScribeAssist」をトライアルしました。トライアルの結果、職員が簡単に使いこなせ、また、現状利用しているPCで動作し導入のハードルが低かったことから、導入を決定しました。

### 年間約480時間の面談記録作成業務を削減

導入から半年で、既に庁内において50人以上、130回以上利用されています。教育相談業務の面談記録作成において、臨床心理士1人あたり、従来の約50%にあたる年間約480時間の面談記録作成業務が削減されました。最も活用している臨床心理士は、2023年11月から翌年1月までの3ヶ月間で約150回の面談記録作成に使用しています。面談記録作成の効率化だけではなく、面談

内容を覚えなければいけないという心理的負担も軽減していると感じています。



### 沖縄県 浦添市役所

|       |              |
|-------|--------------|
| サービス  | ScribeAssist |
| 業種    | 自治体・官公庁      |
| 利用シーン | 相談窓口         |
| 導入    | 2023年11月     |



▲ 企画部 情報政策課 平良 重頼 様

## 録音のコツ

マイクの運用方法によって、音声認識の精度が大きく向上します

|               |                                                                                   | 会議<br>(大人数) | 会議<br>(少人数) | 面談 | セミナー |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----|------|
| IC<br>レコーダー   |  | ×           | △           | ○  | ○    |
| グースネック<br>マイク |  | ○           | —           | —  | ○    |
| ハンド<br>マイク    |  | ◎           | △           | △  | ◎    |
| バウンダリー<br>マイク |  | ○           | ○           | ○  | —    |



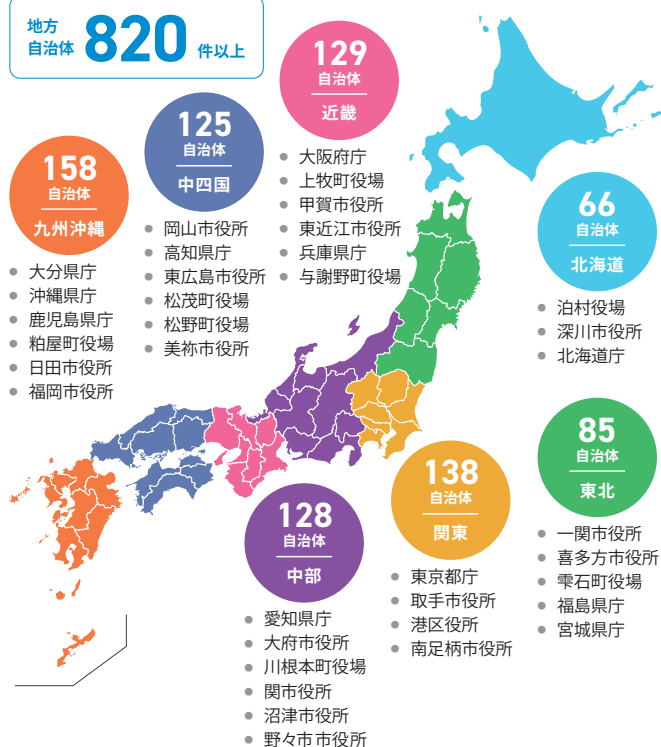
マイクと口元が近いと○



マイクと口元が遠いと×

## 導入実績

2024年9月現在／議事録ソリューションの導入実績



## 製品情報



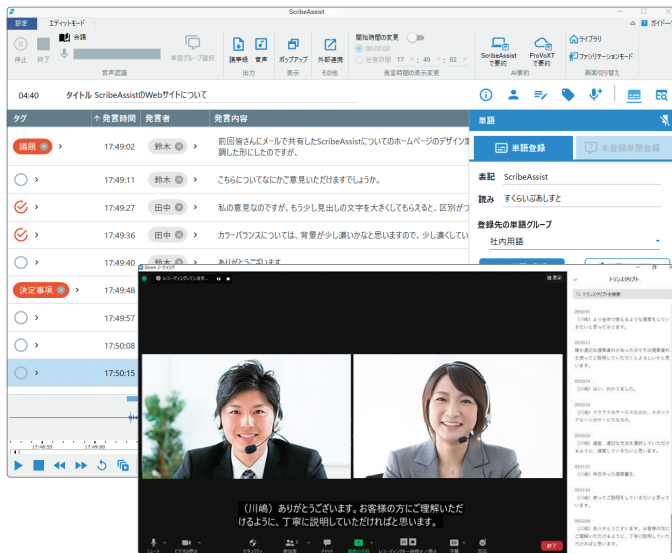
## AI音声認識とAI要約で 議事録作成を自動化します

ScribeAssist (スクライバアシスト) は、音声録音からテキスト化、編集、要約までをワンストップで実現する、AI音声認識で議事録作成を自動化するアプリケーション。

スタンドアローン型アプリケーションなので、インターネット接続の有無にかかわらず、いつでもどこでもご利用いただけます。

リアルタイム認識、ファイル認識の両方に対応しており、Web会議のみならず、テレワーク、対面での会議や商談・打ち合わせ、経営会議、セミナー・講演会、研修、インタビュー、面談など、様々なシーンでの議事録作成業務の効率化を支援します。

ChatGPTと連携した自動要約機能も搭載し、議事録作成にかかる手間を大幅に削減します。



製品詳細ページはこちら

