

つぎのミライは、  
あなたの街から  
はじまる。

# News Release

NTT東日本グループ

2024年2月16日  
東日本電信電話株式会社 宮城事業部

## 宮城県中央児童相談所様にコールセンターAIソリューションを導入

### 電話内容を音声認識・分析し、児童相談業務効率化と質の向上を支援

東日本電信電話株式会社 宮城事業部(事業部長:須藤 博史、以下、NTT 東日本)は NTT テクノクロス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡敦子 以下、NTT テクノクロス)が提供するコールセンターAI ソリューション「ForeSight Voice Mining<sup>※</sup>(フォーサイト・ボイス・マイニング)」を、職員の業務支援や児童の安全確保に向けた迅速な対応のため、宮城県中央児童相談所様に導入し、2024年1月29日より運用を開始しました。

なお、児童相談所における「ForeSight Voice Mining」の本格運用は東北で初めてとなります。

#### 1. 導入の背景と目的

宮城県様では児童相談所の体制や専門性の向上に向け、人材育成などの取り組みを強化しています。その一方で、児童相談所の相談業務が様々な領域にわたる上、相談件数は増加を続けており、内容の複雑・多様化も進んでいます。このような状況の中において、限られたマンパワーで、経験の浅い職員へのノウハウを継承する方法が課題となっていました。

そのため、電話内容をリアルタイムでテキスト化し、通話者以外の者も即座に内容を共有できる音声認識システムを導入し、重大・緊急な事案に対して迅速かつ組織的に対応できる体制を整備することを目的とした公募型プロポーザル方式による企画提案の審査を経て、「ForeSight Voice Mining」の導入を決定しました。

#### 2. 宮城県中央児童相談所様における「ForeSight Voice Mining」の利用について

宮城県中央児童相談所様においては日々の相談業務の効率化と対応品質の向上を目的に「ForeSight Voice Mining」をご活用いただきます。

NTT 東日本と NTT テクノクロスが連携して全体統括および NW サービス等 ICT 全般サービスの知見提供、構築、現地サポートを行い、円滑な導入をサポートしています。

※「ForeSight Voice Mining」は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。

### 3. 「ForeSight Voice Mining」の概要

「ForeSight Voice Mining」は NTT 研究所の音声認識技術や日本人特有の感情の分析技術、日本語解析技術を活用したコールセンターAI ソリューションです。2024 年 1 月末日時点の導入実績は国内 5 万 1,000 席となっております。電話対応音声データのテキストデータ化により相談業務の効率化や対応品質の向上を図り、相談員の人材育成をサポートします。電話対応時のガイダンス機能表示による対応の標準化を行い、宮城県中央児童相談所様の相談員の質の向上を目指します。

<サービスイメージ図>



### 4. 今後の展開

NTT 東日本は、宮城県中央児童相談所様における「ForeSight Voice Mining」の活用を推進できるよう定期的な勉強会の開催などを通じて継続的に支援しさらなる利便性の向上に努めます。

また、本取り組みをきっかけとして、各自治体の地域課題の解決に、より一層取り組んでまいります。