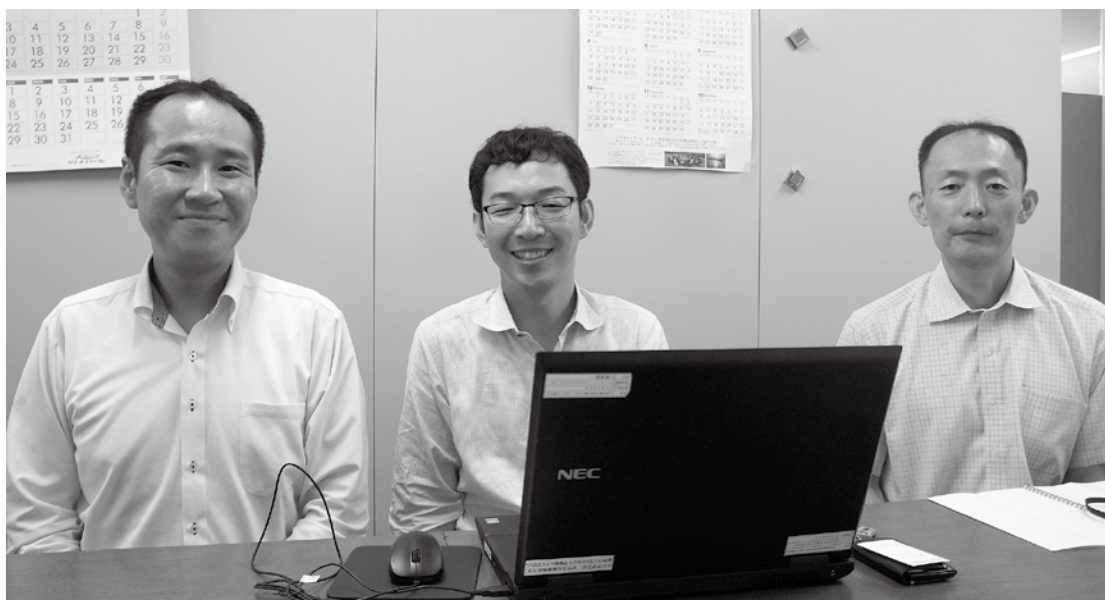


大阪府が「働き方改革」の一環で AI音声認識サービスを試行導入

2018年5月25日に福井市で開催された「福井AI利用研究会」で、スピーカーの一人の志村亮一さんから、大阪府がアドバンスト・メディア社のAI音声認識サービスを試行導入していることを知った。研究会終了後の6月11日に大阪府庁舎にプロジェクト担当者を訪問して導入の経緯や効果、課題などを聞いた。

(構成+写真:天野昭)



西尾忠士(左)

Nishio Tadashi

大阪府総務部IT・業務改革課
業務改革グループ主査

堀口正夫(中)

Horiguchi Masao

大阪府総務部IT・業務改革課
業務改革グループ主査(企画総括)

乾 眞誠(右)

Inui Makoto

大阪府総務部IT・業務改革課
業務改革グループ参事

まずは1年間の試行導入

——どのような経緯でAI音声認識サービスを試験的に導入することになったのでしょうか。

西尾 大阪府庁として取り組んでいる「働き方改革」の中で「仕事の手間に潜む無駄をスリム化する」というテーマを掲げており、音声認識技術(AI)の導入で会議にかかる事務負担を軽減できないかと検討してきました。併せて、次世代情報システム技術

の導入を検討するため、民間事例の調査や企業セミナー参加などを通じて次世代情報システム技術の調査研究を行ってきました。

昨年、音声認識サービスの試行や庁内のニーズ調査を行った結果、一定の効果が期待できると判断し、今年度より試行実施を開始したところです。

——受託事業者と製品はどのようにして決めたのですか。また、どれくらいの経費で導入されたのでしょうか。

西尾 より効果的・効率的に実施するため、企画提案公募により受託事業者を募集

しました。企画提案内容については、外部の有識者による選定委員会が多角的に検討していただき、最優秀提案者を選定しました。「会議録研究所・アドバンスト・メディア共同企業体」さんの音声認識サービスで、費用は月額利用料の約14万円です。

——最初からAI音声認識サービスに的を絞っていたんですか。

西尾 最初から音声認識サービスだけをターゲットにしていた訳ではありません。様々な面で仕事の無駄を省くにはどうしたらいいのか、AIをはじめとする次世代技術

議事録作成時間の大幅削減を期待!

の応用について今も検討を進めています。昨年度は庁内でニーズ調査を行った結果、会議の議事録作成は庁内に需要があり、効果も見込めると判断して試行導入に踏み切りました。

検討過程で「使える!」と確信

——プロジェクトを推進したのはIT・業務改革課ということなんですか。

西尾 ICTを用いた働き方改革の一環という事で、当課で予算要求したものです。

——音声認識の精度はここ5年くらいで格段に高くなりました。しかし、庁内では「まだ音声認識は使えない」というような反対の声はなかったんですか。

堀口 事前の研究段階で幾つかのサービスを試しに利用してみたのですが、思うような効果が得られませんでした。あるとき、マイクを用いて話すとどうなるか試したところ、精度は格段に良くなりました。集音環境を整えれば使える段階にきていることが分かり、試行導入することにしました。

運用がうまくいくか不安だった

——さて、いざ導入だということになり、不安とかはなかったのですか。

西尾 正直なところ、ありました。他の自治体での導入事例では、議会や記者会見など会議場所や用途、利用する人が限定されていることや、比較的小規模の導入事例が多かったように思います。ですが、大阪府という規模も大きく、拠点も府域に点在しているような自治体が場所も用途も限定せず全庁的に利用するとすると、マイク等の貸出管理を含めて集音環境をどこまで整えることができるか、また利用者が使いこなせ

るか、といったことが課題だと考えていました。といいますのは、用途が限られていれば同じ担当者がだんだんと習熟していきませんが、多数の利用者が広く薄く利用する場合は、直感的な操作方法や分かりやすいマニュアル等も必要になるからです。そのため、いきなり全庁で利用する前に、段階を踏まないといけないと考えました。そこで具体的な課題などを洗い出すために、5月にプレ試行を行った上で、全庁導入することにしました。

——だいたい当初考えた会議数はどのくらいになるのですか。

西尾 実際はやってみないと分からないところはもちろんあるのですが、予算要求段階のニーズ調査で、需要を見込んだ会議数は年間約450ほどです。一月あたり100時間くらい使用するのではないかと考えました。

説明会に約120名が集まった

——説明会はどのようにおこなったのですか。

西尾 今回試行導入した音声認識サービスは、クラウド方式で気軽に使えるということで、庁内に説明会開催を通知したところ、約120名集まりました。

——約120名も集まったということは、大いに反響があったということでしょうか。

西尾 そうですね。ニーズ調査から予想して希望人数が多くなるのではないかと考えていましたので、各所属とも1人をお願いしていたのですが、それだけ集まりました。現場では、それだけ議事録の作成に手間と負担を感じていたということかと思います。また、AIという新たな技術への興味もあったかも知れません。

——実際に利用者はどのようにサービスを

利用するのですか。

西尾 利用希望所属から事前に利用申請をしてもらい、音声認識サービスを利用するためのID等を発行します。マイク等の機器が必要な所属は、その使用数等も申請してもらいます。マイク等の機器は申込み順に使用できる仕組みになっています。

——会議担当者が最後まで会議録(文書)作成を行うのですか。

乾 録音された音声と音声認識サービスで作成された文書を照合しながら「校正」します。

議事録作成にかかる所要時間のほぼ半減を目標

——それでどのくらい作業期間は短縮されると期待していますか。

西尾 まだ試行を開始したところですが、音声データを適切に録ることができれば議事録作成の時間を半減もできるのではと希望的に考えております。

——すでに新聞記事などで取り上げられたので、各自治体からの視察希望などもあるんでしょうね。

西尾 すでに約40か所の方々から問合せをいただいています。自治体だけでなく民間企業からも問合せがあります。

——今後はどうなるでしょうか。

西尾 音声データの集音方法によっては、認識率が低く全然活用できないケースもあります。そういったケースも含めて利用所属の声を集めて改善を進めていきます。1年間という限られた期間ですが、全庁的に利用され、職員の負担軽減につながることを期待しています。

——最初の目論見のように「働き方改革」につながるといいですね。ありがとうございました。



効果次第で全庁的に利用が広がる可能性も