

独自開発の AI 音声認識・要約ツールで DX を実現 ～コールセンターの作業時間を約 30%削減へ～

SG ホールディングスグループで IT 統括事業を担う SG システム株式会社（本社：京都市南区、代表取締役社長：丸山信二）は、佐川急便をはじめとするグループ内外のコールセンター業務を長年受託・運営してきた実績を背景に、さらなる業務効率化と品質向上を図るため、独自開発の「AI 音声認識・要約ツール」を導入します。2025 年 11 月より、SG システム関東支店のコールセンター業務で本格運用を開始し、オペレーターの作業時間を約 30%削減する見込みです。

また本ツールは、シンプルな操作性と柔軟なカスタマイズ性を兼ね備え、短期間かつ低コストで導入できる点が特長であり、将来的にはグループ内外へのツール提供を計画しています。

■開発・導入の背景

SG システムは、佐川急便の出荷やシステムに関わるコールセンター業務を長年担い、関東支店（東京都品川区）と沖縄コンタクトセンター（宜野湾市）に専用コールセンターを常設しています。このノウハウを生かし、保険・通信・地方自治体など幅広い業種のコールセンター業務も受託・運営しています。

しかし、日々多様な電話対応を行う中で、オペレーターが作成する通話記録の品質のばらつきや作業負担が課題でした。既存の要約ツールは大規模センター向けの高額・多機能型が中心で、導入コストや運用の複雑さが障壁となっていました。

こうした課題を解決するため、SG システムは AI を活用した音声認識・要約ツールを独自開発しました。通話内容のテキスト化と要約作成を自動化し、オペレーター負担の軽減と業務品質の平準化を実現します。



■導入による効果

音声認識・要約ツールの開発にあたり、SGシステムのAIエンジニアがプロンプトエンジニアリングを行い、生成AIが作成する要約文の品質を向上させました。

1. 業務効率化

通話記録の作成を自動化し、オペレーターの作業時間を大幅削減します。2025年3～4月に実施した実証実験では、保険会社と複合機メーカーのコールセンター業務において、月約180時間の削減効果を確認しました。実運用開始後は、作業時間を約30%削減する見込みです。

2. 品質向上

AIによる要約で文章の品質のばらつきを抑え、一定水準の記録が可能になります。現場のノウハウや対応品質の標準化が進みます。

3. 多様な人材の活躍促進

PC操作や文章作成が不得意な人材でも、電話対応スキルを生かして業務に従事できるようになります。労働力不足への対応にも貢献します。

■今後の展開

現場の声を反映しながらAI音声認識・要約ツールの機能強化と適用範囲の拡大を進め、沖縄コンタクトセンターやグループ会社のコールセンター業務への展開に加え、外部企業へのツール提供も視野に入れています。

さらに、現場でのカスタマイズ性が高く、中小企業にも導入しやすい低コスト設計で、専門性の高い業務にも対応できるソリューションとして提供していきます。

SGシステムは今後も、SGホールディングスグループで培った知見と先端技術を融合し、物流にとどまらない業務現場のDX推進と働きやすい環境づくりに貢献してまいります。

<会社概要>

■ SGシステム株式会社

SGシステムは、佐川急便を中核とするSGホールディングスグループの各システム開発・設計、保守・運用を担うシステムインテグレーション事業を中心に、グループ外のお客さまに、グループの物流改善ノウハウを基にした物流ITコンサルティングを提供する物流IT事業、代金引換サービスなどの金融サービスを提供する決済事業、文書イメージ化やテキストデータ化、コールセンターやバックオフィス業務代行を担うBPO事業を展開しています。

本社：京都市南区上鳥羽角田町25

代表者：代表取締役社長 丸山信二

設立：1983年2月17日

URL：<https://www.sg-systems.co.jp>