

01

業務効率化案の概要まとめ

フロント対応（コールセンター）業務

⚠ 前提：チャットボットとAI電話等による安易な自動化は適さない

業務の性質上、人が話し聞き対応することによる安心感の構築が利用者にとって重要であるから

録音を行うこと、業務でのAI利用があることは冒頭にて伝達し了承を取得する必要はある

🖥 コールセンターマネジメントシステム

フロアモニター、ACD、ウォールボード等現状相当な工夫をこらして構築されている

他方で、各種システム間のつなぎ込みや情報の受け渡し等については、より良くする観点で検討余地があるかもしれない（より中身を見てみる必要がある）

🎧 OP（オペレーター）業務

課題 ①

散逸気味の話をもとめるのが大変



解決 ①

リアルタイムな文字起こし及び現到達点までの要約を行う仕組み（文字起こしは架電終了後タイムラグありではなく、リアルタイムでの起こしと要約が必要）

- 汎用AI、その他ツールのつなぎ合わせで十分に可能と考える
- 通電時の判断というのが業務目的となるため、要約及び一次判断をクイックに行う仕組、それを記録できる仕組みが必要

課題 ②

振り分けや実態審査に迷うことがある



解決 ②

振り分けや実態審査の基準を定立し、第一次案の回答を自動で行う仕組み

- 汎用AI、その他ツールのつなぎ合わせで十分に可能と考える

👤 SV（スーパーバイザー）業務／SV統括／OP管理

SV（スーパーバイザー）業務

課題 OPからのヘルプ時に架電内容を瞬時に判断して検討することが大変

解決 OP対応のリアルタイム文字起こしに加えて、ワンクリック等クイックなアクションによる定型書式への整形とSVへの送付を可能とする仕組み（定型書式・要件の構築次第で十分に可能／但し基幹システムとの繋ぎは必要となり得る）

SV統括

課題 資力要件等実態審査の相談が多い

解決 悩ましい類型等につき言語化を行いルール化及びAI化、録音データの現場での自己解決範囲を広げつつ、新たな論点がある場合はルールに追加していき更新

OP管理

課題 ログ選択のため大量に入電会話記録を視聴する工数が多い

解決 通電時間基準の超過等一定基準を設け、通電内容に特定のラベリング（例えば10分以上通電等）を行い、特定ログのみを選別、通電内容の文字起こしをベースにフィードバック案をAIで自動生成（但し人が不要にはならない）
※その他成功ケースをAIで分析し当該ケースを抽象化しFBも

各種書式の膨大さ・国選報酬計算の煩雑さ・地方事務所ごとの書式記載方法差——書類系業務の3つの主要論点と、それぞれに対する解決案。

論点 ①

 書式・疎明資料の審査

課題 ①

各種書式が膨大かつ多岐に渡り、疎明資料の審査に工数がかかる



解決 ①

書式の選択を自動化、書類審査項目を定立し一次判断案を自動作成、真に定型的判断のものはAI化

論点 ②

 国選報酬等の計算

課題 ②

国選報酬等の計算が煩雑で膨大



解決 ②

弁護士からの申請はWeb経由として手書きを廃止
計算ルールをAI化し自動算出

論点 ③

 地方事務所ごとの書式の記載方法の差異・スキャン方法

課題 ③

地方事務所ごとに書式の記載の言い回しなど具体的な処理方法が異なることがあり、スキャン等によるPDF化の工数が大きい



解決 ③

書式の記載方法の統一が望ましいが、それにかかる工数は現実的でないため地方ごとにルールを言語化する必要がある
※内容は同様だが言い回しだけ異なる記載等についてはAIで吸収可能（地方事のルール言語化を前提に）

原則紙で行う業務である以上、AI活用以前に手書き項目を極力除外する必要もあり