

電話音声の自動テキスト化で、報告書作成を廃止

申請事業者：株式会社りんごの里（宮崎市）
業 種：福祉事業

従業員数：44名
設 立：2015年



営業電話の自動ブロック + 音声の自動テキスト化で、電話対応の負担を軽減！

取組の概要

導入部門：有料老人ホーム、デイサービス、訪問看護ステーション

導入業務：電話対応業務

導入目的：営業電話の対応や電話内容の報告書を作成する手間の軽減

導入技術：迷惑電話フィルタ「トビラフォンBiz」

導入手法：システムが自動で営業電話をブロックし、通話を自動で録音・テキスト化を行う

導入費用：¥2,549千円（税抜）



取組の背景

●抱えていた問題点

- ① 営業電話や迷惑電話の対応で、作業を中断することが多く、ミスの起因となっていた。
- ② クレーム対応が長時間に及ぶことが多く、スタッフが電話への恐怖を感じていた。
- ③ 電話内容について、報告書を作成する業務に手間がかかっていた。

●解決に向けた課題設定等

- ① 自動で営業電話やFAXをブロックすることで、電話対応の手間を軽減。
- ② 通話録音を行うことで、電話トラブルを防止。
- ③ 通話内容を自動でテキスト化し、報告書作成が不要に。

取組の成果

・電話対応にかかる時間を、76%削減

毎日の営業電話や迷惑電話にかかる時間 60時間/月 → 14時間/月

・報告書の作成や情報共有の時間を、60%削減

電話内容に関する報告書作成時間
スタッフへ情報共有を行う時間

25時間/月 → 10時間/月