

文字起こし AI「AutoMemo(オートメモ)」 カスハラ対策の義務化を受け、顧客対応の“言った・言わない”の確認を支援する 新機能「トラブル対応レポート」の提供を開始

<https://automemo.com>

ソースネクスト株式会社(本社:東京都千代田区三番町 3-8 泉館三番町 3 階 代表取締役社長:松田 憲幸)は、10 月 8 日(木)より、文字起こし AI「AutoMemo(オートメモ)」(web 版)の新機能として、「トラブル対応レポート」の提供を開始いたします。すべてのプランで、追加料金なしでご利用いただけます。

今月 1 日、改正労働施策総合推進法の施行により、事業主にカスタマーハラスメント(カスハラ)防止のための措置を講じることが義務化されました。厚生労働省は“事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針”を策定し、カスハラに関する相談があった場合の対応として、事実関係を迅速かつ正確に確認することなどが求められています。

本機能は、窓口対応や商談、顧客対応などの録音データから、会話全体の流れと、あとから確認が必要な発言を AI が整理する機能です。会話を時系列で整理する“全体タイムライン”と、認識の相違や要求・合意などを抽出する“確認ポイント”により、言った・言わないの確認や、約束・合意の振り返り、上司への報告に向けた経緯の整理を支援します。

(トラブル対応レポートは、AI が会話内容を整理して作成したものです。すべての該当箇所を抽出するものではなく、内容・発言者の表示に誤りを含む場合があります。発言の真偽や責任の所在、カスタマーハラスメントに該当するかを判定する機能ではありません。判断が必要な箇所は、実際の音声をご確認ください。)



【「トラブル対応レポート」の特長】

■会話の流れを時系列で整理する“全体タイムライン”

会話の始まりから終わりまでを、話題や展開ごとに時系列で整理します。何が、どのような順番で話されたかを一覧で把握できるため、長時間に及ぶやり取りでも、経緯の確認や報告に向けた整理に活用できます。

■確認が必要な発言を 3 つの観点で整理する“確認ポイント”

会話の中から、あとから確認が必要な発言を、以下の 3 つの観点で整理します。

- ・認識の相違: 説明や約束について、認識が食い違っている箇所
- ・要求・合意: 相手の要求や、それに対する回答・約束・合意
- ・発言・対応上の懸念: 確認が望ましいと考えられる発言や説明

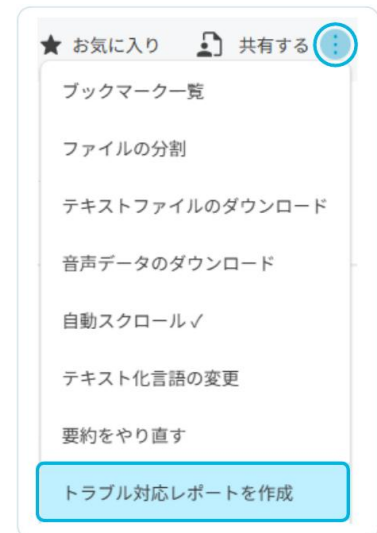
各項目には発言者と時刻が表示され、時刻リンクから該当する音声を再生できるため、AI による整理結果と実際の発言内容をあわせて確認できます。

【 ご利用方法 】

トラブル対応レポートは、必要なファイルを選んで[作成]を実行すると生成されます(自動では作成されません)。

1. 「オートメモ」で、確認したいファイルを開く
2. 画面右上の 3 点リーダーから[トラブル対応レポートを作成]をクリック
3. 作成完了後、[要約]とは別の[トラブル対応レポート]タブで確認

注) 録音にあたっては、相手方へ録音する旨の事前告知など、適切な対応をお願いいたします。



製品概要

- 製品名 : 「AutoMemo(オートメモ)」
- 製品内容 : 文字起こしAI
- 開発・販売・サポート : ソースネクスト株式会社
- 製品情報 : <https://automemo.com/>

コピーライト表記について

- 製品の画面掲載などのコピーライト表記は、下記の通りお願いいたします。
© SOURCENEXT CORPORATION

お客様お問い合わせ先

- ソースネクスト・カスタマーセンター
- ご購入前相談窓口 : <https://support.sourcenext.com/fa/support/web/form155.html>

本製品に関する報道関係者のお問い合わせ先

- 連絡先 : ソースネクスト PR 事務局 sourcenext-pr@skewinc.co.jp
ソースネクスト株式会社 広報 pr@sourcenext.com

レビュー用の製品貸出しは随時承っております。必要でしたらご連絡ください。

素材・プレスリリースなどのダウンロード

- パッケージデータや画面素材は、下記 PRESS 専用ホームページをご利用ください。<https://sourcenext.co.jp/pr/>