

SaaS型議事録作成支援サービス

稻垣 敬子・渡辺 典子

要旨

決算説明会や株主総会など重要な場の議事録作成を、音声認識により効率化していただくため、スポット利用が可能なサービスを開始しました。高い認識精度により議事録の7~8割が自動的に作成されるため、議事録作成に要する時間が約50%短縮されます。特別なシステムを構築する必要がなく、お申し込み後、最短5日で利用可能です。三菱商事株式会社様、東レ株式会社様、東京急行電鉄株式会社様などの決算説明会、株主総会、セミナーなどの議事録作成でご活用いただいているいます。

キーワード

●音声認識 ●SaaS ●議事録 ●決算 ●株主 ●セミナー ●VoiceGraphy ●効率化

1. はじめに

NECは、決算説明会や株主総会など、開催頻度が年に数回と少なくシステム導入が難しい場面でも、音声認識による業務効率化を可能とする、SaaS (Software as a Service) 型の議事録作成支援サービスを開始しました。本稿では、お客様の導入事例を中心にそのサービスについて述べます。

2. 背景

企業のIR部門の主な責務は、投資家やアナリストの対応、決算説明会や株主総会など年間のIR活動の企画・立案・実行・基礎資料データ作成、市場分析、事業報告書や決算短信などの作成と非常に多岐に渡っています。通常年2回~4回開催される決算説明会では、証券アナリストやファンドマネージャーを招いて過去の業績の検証結果と今後の経営戦略について説明します。この決算説明会でのアナリストなどと経営層との質疑応答の中には、経営層の会社に対する思いも含まれており、企業はそれらをすばやく議事録にして社内で情報共有し、その後の対応に活かすことが求められています。そのため、議事録完成までの時間はタイトであり、翌朝までに正確性の高い内容で関連部門に配布することに苦労している企業が多くあります。

また、株主総会は、定款の変更、取締役・監査役の選任、会社の解散・合併など、会社の基本的事項について、株式会社の意思決定を行う最高機関であり、株主を構成員とし、企業の基本方針や重要事項を決定します。そのため企業は総会での株主とのやり取りを詳細に議事録に残しておく必要があ

り、多くの企業が作成に時間と労力を費やしています。

3. 業務上の課題

決算説明会の議事録は、社内のIRに精通した社内関係者が作成するケースが多くみられます。しかし、このような立場にいる方々は、決算説明会後にアナリストからの問合せや取材対応なども行わなければならず、議事録は決算説明会終了後、直ちに作成を終える必要があります。

また、決算説明会の動画配信や、配布資料をホームページに即日掲載している企業の中には、質疑応答の内容を後日ホームページに公開する企業も増えてきています。このような企業でも、社外へのタイムリーな情報開示のため議事録作成のスピードアップが望まれています。

株主総会は、年々開催時間が長くなる傾向があり、質疑応答の議事録を作成する担当者の負担は相当なものであり、完成までに1週間以上かけている企業も少なくありません。

4. NECの取り組み

弊社は、人と人との自然な会話である「話し言葉」の音声認識技術を搭載した議事録作成支援ソフトウェア製品VoiceGraphyを提供しています。愛知県議会様、小浜市議会様、美唄市様など多くの自治体様に加え、企業の社内会議、労働組合様、放送局様にも導入いただき、議事録作成までの時間を50%以上短縮するという効果を発揮しています。

企業によっては、決算説明会や株主総会などの議事録作成で同様のニーズはあるものの、年間の利用頻度が低いためシ

ソリューション・サービス SaaS型議事録作成支援サービス

システム導入に踏み切れず断念された傾向がありました。そこで弊社は、スポットでの音声認識が利用可能なサービスを開発しました。主な導入先は以下の通りです。

東京エレクトロン株式会社様、東京急行電鉄株式会社様、東武鉄道株式会社様、東レ株式会社様、三菱商事株式会社様、三菱レイヨン株式会社様、株式会社メイテック様、株式会社リコー様ほか。

5. SaaS型議事録作成支援サービスの流れ

本章では、SaaS型議事録作成支援サービスの流れを説明します（図1）。

- お客様にて決算説明会や株主総会の会場で高品質な音声をデジタル録音します。
- お客様にて録音終了後に音声ファイルをインターネット経由で弊社のサーバにアップロードします。
- 弊社にてアップロードされた音声ファイルに音声認識を

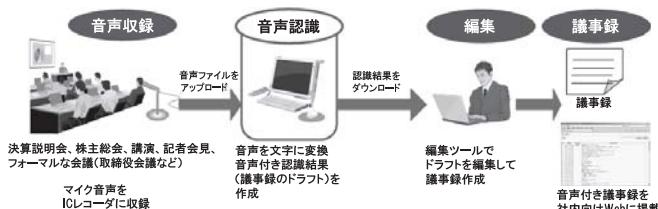


図1 サービスイメージ



図2 音と文字が連動する編集ツールの画面イメージ

実施します。

- お客様にてインターネット経由で認識結果ファイルをダウンロードします。
- お客様にて専用の編集ツールを使用し、音声を聞きながら認識結果（テキスト）を編集して議事録を作成します（図2）。
- 編集した認識結果ファイルをブラウザから利用可能な音声付き議事録に変換します。

6. 特長

(1) 低価格なサービス

1回ごとのご契約が可能ですので、使いたいときに使いたい分だけご利用いただけます。サービス料は、1回1時間分の音声ファイルが3万円からと安価に利用することができます。

(2) 短期間での利用開始が可能

音声認識処理を弊社側で行うため、新たなコンピュータの導入、構築、管理などが不要です。そのため、お申し込みから最短で5日後のご利用が可能です。

(3) 最新ソフトウェアによるサービス提供

音声認識サーバの管理を弊社が行うため、常に最新の音声認識技術を利用することができます。

(4) 領域ごとに特化した専門辞書の活用

音声認識は事前に辞書を準備する必要があります。本サービスでは決算説明会、株主総会など領域ごとの専門辞書を開発しました。この辞書を活用することで、低価格で高精度な音声認識サービスのご提供が可能になりました。

(5) お客様用語への対応

専門辞書には、その領域で多く使われる用語のみが登録されており、個々のお客様固有の用語は、お客様専用単語辞書に登録することで認識が可能になります。単語の登録は、お客様からご提供いただいた過去の議事録から辞書にない単語を自動で抽出し作成するため、短時間での作成が可能です。当日の配布資料をご提供いただければ、その日のうちにお客様用単語辞書を作成し、音声認識に反映することも可能です。

(6) 音声付き議事録

編集ツール上で修正した認識結果ファイルから、ブラウザで利用可能なHTML形式の音声付き議事録ファイルに変換することができます。音声付き議事録は、編集ツールと同

様に、音声にテキストを連動させて表示することができます。また、聞きたい箇所をキーワードで検索できるため、ICレコーダーで時間を頼りに探す場合に比べ、すばやく、正確に探しあてることができます。

音声付き議事録を社内サイトに公開し、文字だけでなく音声での情報共有を関係部門で行うことで、文字だけでは伝わりにくい話し手の意図が詳細に伝わるようになります。

7. 事例紹介

(1) 東レ株式会社様

東レ株式会社様では、導入前は決算説明会で録音した音声を元に、IR室の社員様数名で手分けをして議事録を作成していました。議事録はその日のうちに役員に提出する必要があるため説明会の開催時刻によっては議事録の完成が深夜になることも度々ありました。本サービスを利用することで、30分の質疑応答の議事録を完成させるのに従来は3時間以上かかっていたところを約1時間に短縮できるようになりました。現在では、決算説明会のほか、社外向けのIRセミナーや株主総会などにもご利用いただいております。

(2) 三菱商事株式会社様

三菱商事株式会社様は総合商社という業種柄、多様な事業を展開されています。そのため決算説明会での質問も多岐に渡り、どのような質問が出されるのかが想定しづらい状況です。決算説明会の議事録作成は、正確かつ迅速に社内関係部門に報告する必要があるため、複数人で分担して作成されています。分担は説明会後に当日の質問内容や量によって決まるため、説明会会場では全員が全部のメモを取って準備しており、作業負担は非常に大きなものでした。本サービス導入後は、分担作業もスムーズになり、かつ、聞きやすい長さに分割されたテキストと音声を専用の編集ツールで同時に確認できるので、編集作業を効率的に行うことが可能になりました。その結果、作業負担が軽減され、本来注力すべき業務に集中できるようになりました。また、気になる箇所を繰り返し再生しながら編集作業を進めることで、経営層が強調したい点がよく分かるようになり、個人の記憶や主觀に左右されない議事録が作成されるようになりました。

(3) 東京急行電鉄株式会社様

東京急行電鉄株式会社様では株主総会の中で行われる60分

から70分の質疑応答をほぼ一言一句を正確に書き起こされています。本サービスを導入されるときの決め手は、価格と精度でした。東京急行電鉄様では、省力化を図りたいものの年に一度の利用になるため、なかなかシステム導入に踏み切れなかったところ、初期投資、システム構築の必要がないSaaS型の本サービスの採用を決定されました。その結果、前年までの議事録作成作業は運営になれた社員様1名が13時間かけて完成させていたところ、導入後は、入社間もない社員様1名が半日程度で完成させることができるようにになりました。

8. お客様の声

事例で説明した時間短縮などの定量効果のほかに、定性的な効果として、お客様の声をいくつかご紹介します。

- ・ 認識率は許容範囲。編集ツールで修正を行ったところも文節の中の一部にとどまっており、全文を書き換えたところはほとんどなかった。
- ・ 詳細な内容を容易に確認できるため、議事録の品質が向上した。
- ・ 同時に複数の担当者で作業できるので、効率良く進められた。
- ・ ICレコーダーを聞きながら内容を記載することで幹部の思いが伝わりやすくなった。
- ・ 経営層との受け答えのポイントが正確に把握できるようになった。

9. おわりに

本サービスは、決算説明会、株主総会のみならず、記者会見、セミナー、労働組合総会などの用途にもお使いいただくことが可能です。最近では、これらの用途でのご利用も増えてきており、今後は更にインタビューや社内会議など、随時サービスメニューを増やしていく予定です。

執筆者プロフィール

稀垣 敬子
市場開発推進本部
主任

渡辺 典子
市場開発推進本部
エキスパート