

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>

SGホールディングスグループは、純粋持株会社SGホールディングス株式会社と、その傘下にある佐川急便株式会社をはじめとした事業会社で構成された総合物流企業グループです。

<報道関係お問い合わせ先>

SGシステム株式会社

経営企画部 経営企画課 広報担当

TEL：075-661-3435 E-mail：pr@sg-systems.co.jp