

富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社 様

「LiveTalk」導入により、リアルタイムな情報共有による業務効率化とコミュニケーションの活性化を実現

富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社(以下、富士ゼロックスサービスクリエイティブ)様は聴覚障がいのある社員が在籍する事務サービス部に、聴覚障がい者参加型コミュニケーションツール「FUJITSU Software LiveTalk(ライブトーク)」(以下、「LiveTalk」)を導入。会議の進行がスムーズになり会議時間が短縮されたうえ、情報共有も容易になり、業務の効率化と職場のコミュニケーションのさらなる活性化を実現しました。

導入背景

- 聴覚障がいのある社員が参加する会議を円滑に進めたい
- 聴覚障がいのある社員とのコミュニケーション環境を改善したい

導入効果

- 複数の発話者の発言を音声認識し、即時に参加者の端末にテキスト表示するため、参加者全員が同時に発言内容を共有。会議進行がスムーズになり時間も短縮され、業務効率化を実現
- タイムラグのない情報共有により、リアルタイムなコミュニケーションが成立。聴覚障がいのある社員を含む参加者全員の円滑なコミュニケーションを実現

導入の背景

複数人が発言する会議でのリアルタイムな情報共有が課題

富士ゼロックスとその関連会社の販売事務機能、コンタクトセンター機能および経理・会計機能を担う富士ゼロックスサービスクリエイティブ様は、各種サポート・サービスをワンストップで提供しています。行動指針の一つを「私は、『思いやり』と『感謝』の気持ちをもって行動し、社内外のコミュニケーションの活性化に努めます。」とし、障がいのある社員とのコミュニケーション環境の改善にも前向きに取り組んでいます。



富士ゼロックスサービスクリエイティブ様におけるLiveTalk使用風景

2015年3月、同社の事務サービス部 企画管理室 契約グループに「LiveTalk」が導入されました。そのいきさつについて、同グループ長)日下部 隆則氏は語ります。「私は聴覚に障がいがあります。これまで、会議では要約筆記やパソコン翻訳ソフトを活用しており、2009年からは音声認識ソフトの試用も始めました。音声認識ソフトはパソコン翻訳ソフトより精度が高く、要約筆記が補助程度で済むなどの利点がありました。しかし、会議をスムーズに進行させることは困難でした。なぜなら、音声認識ソフトがインストールされた一台のパソコンに接続されたマイクで発言した内容が、そのパソコンに文字表示されるため、発言は常に順

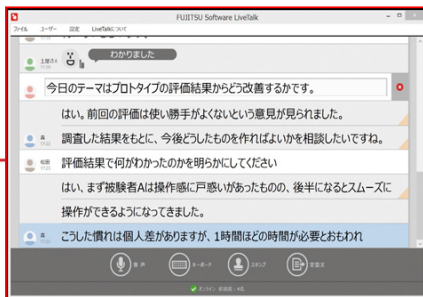
番に行う必要があったのです。また、音声認識率にも課題がありました。2013年10月に現部署へ異動した際、私とのコミュニケーションを気にかけてくれた部下の一人が見つけてきたのが「LiveTalk」の新聞記事です。



富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社 事務サービス部 企画管理室 室長 大森 和朗氏

それを見た瞬間『これだ!』と思いました。」

日下部氏の上司である事務サービス部 企画管理室 室長)大森和朗氏は続けます。「音声認識ソフトについては課題と効果の双方が存在することを認識していましたが、このツールは、その課題を解決してくれるものでしたので、すぐにデモを実施してもらうことにしました。」一か月後に実施されたデモの感想を日下部氏に聞くと、「期待どおりでした。認識率は100%ではないけれど、複数の人が同時に会話できる。これはすぐに欲しい、と思いました。」と答えが返ってきました。



LiveTalk画面

導入の経緯

ローカルネットワーク通信のため情報漏えいのリスクを排除。社外にも活用範囲を拡大

導入にあたり、富士ゼロックスサービスクリエイティブ様はタブレット端末を用意しました。その理由を事務サービス部 企画管理室 マネージャー 打田大作氏が語ります。



富士ゼロックスサービス
クリエイティブ株式会社
事務サービス部 企画管理室
マネージャー 打田 大作氏

「社外での契約手続きや社内の急な打ち合わせなど、会議以外でも「LiveTalk」を活用しようと考えました。但し、社外へ端末を持ち出すには厳しいセキュリティ基準があるため、このタブレットは「LiveTalk」専用とし一切情報は残さない、という運用にしました。いわば、タブレットは単なる表示ディスプレイなのです。また、「LiveTalk」はローカルネットワーク通信のため、インターネットには一切接続しません。こうすることで情報漏えいのリスクを排除しています。」

「LiveTalk」は、富士ゼロックスサービスクリエイティブ様の厳しいセキュリティ基準をクリアできる点も導入の大きなポイントでした。

タイミングが合わなかったり、逆に遮ってしまったりで議論が止まることがありました。「LiveTalk」導入後は自然に会話が進められるようになり、会議の時間が短縮されたうえ議論の内容も深まりました。」(大森氏)
打田氏は続けます。「日下部さんが皆と同じタイミングで笑うことができるようになったことも収穫です。これまではタイムラグがありましたが、リアルタイムなコミュニケーションを実現しました。」日下部氏は「要約筆記ではわからなかった一人一人の発言内容や考え方、個性を「LiveTalk」により知ることができるようになりました。」と語ります。



富士ゼロックスサービス
クリエイティブ株式会社
事務サービス部 企画管理室
契約グループ
グループ長 日下部 隆則氏

「LiveTalk」の活用は、会議の場に限りません。日常から、日下部さんのデスクの横に「LiveTalk」を置いているので、簡単な会話はメモ書きで、情報量の多いときは「LiveTalk」を使ってなど皆が自由に使い分けており、コミュニケーションの更なる活性化を実現しました。」(打田氏)

「LiveTalk」は独自の辞書機能を持っており、話し方の特徴や、よく使う言葉などを音声認識ソフトが自動学習し辞書登録します。同社では、「LiveTalk」用タブレットの利用者を端末ごとに固定化することで音声認識率を向上させ、筆記通訳を不要とし業務効率化を実現しています。

導入の効果

会議に限らず日常業務でも、効率化とコミュニケーション活性化を実現

現在、契約グループでは参加者全員が各自の「LiveTalk」用タブレットとマイクを持ち寄り、会議を行っています。日下部氏を含む全員が発言内容を即時に共有できるようになったため、会議進行がスムーズとなり、時間が短縮されました。「これまで、会議では一人ずつ順番に発言していたので話したい

今後の展望

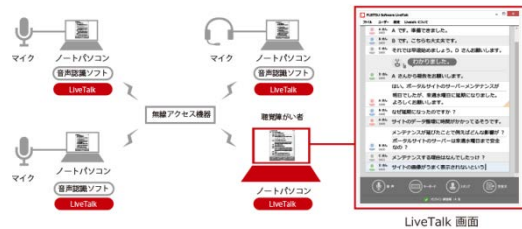
円滑なコミュニケーションの効果を社内他部門へ展開予定

大森氏は今後の展望について語ります。「LiveTalk」の導入により、円滑なコミュニケーションの効果を実感しています。当社には、他の事務センターにも聴覚障がいを持つ社員がいるので、他部門での利用も検討しています。」

富士通SSLは富士ゼロックス関連会社への展開を支援するとともに、「LiveTalk」の機能強化を行いながら、企業や自治体、学校など幅広いお客様に「LiveTalk」を提供していきます。

会社概要

富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社
所在地: 〒164-0012
東京都中野区本町2-46-1 中野坂上サンブライトツイン
事業内容: 販売に関する契約業務および売上管理業務の代行
販売会社における会計・経理に関する業務の代行
コールセンター業務など
設立: 2011年4月1日
従業員数: 約2,000名
ホームページ: <http://www.fxsc.co.jp/>



「LiveTalk」の接続イメージ

※記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。
※記載の内容は、2015年11月現在のものです。
※記載された情報は、予告なく変更することがあります。

製品紹介ページ
<http://www.ssl.fujitsu.com/products/livetalk/>

お問い合わせ先

株式会社富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー(富士通SSL)

お問い合わせ総合窓口 E-mail: ssl-info@cs.jp.fujitsu.com

〒211-0063 川崎市中原区小杉町1-403 武蔵小杉タワープレイス
<http://www.ssl.fujitsu.com>