

2026 年 10 月 8 日

各 位

会 社 名 ソースネクスト株式会社
代 表 者 代表取締役社長 兼 CEO 松田 憲幸
(コード番号 4344 東証プライム)
問合せ先 取締役 兼 C F O 青山 文彦
電話番号 0 3 - 5 7 9 7 - 7 1 6 5

文字起こし AI「AutoMemo(オートメモ)」 新機能「トラブル対応レポート」提供開始に関するお知らせ

ソースネクスト株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 兼 CEO: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ので、下記の通りお知らせいたします。なお、本機能は、すべてのプランにおいて追加料金なしで提供いたします。

記

1. 概要

2026 年 10 月 1 日に施行された改正労働施策総合推進法により、事業主には、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)を防止するための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられました。厚生労働省が策定した“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”では、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示されています。こうした中、顧客対応の現場では、やり取りの経緯を後から客観的に確認できる環境の重要性が高まっております。

この度、「オートメモ」に新たに搭載するトラブル対応レポート機能は、こうした環境の変化を踏まえ、窓口対応や商談などの録音データから、会話全体の流れと後から確認が必要な発言を AI が整理し、“言った・言わない”の確認や、上司への報告に向けた経緯の整理を支援します。

2. 「トラブル対応レポート」について

本機能は、録音データの中から利用者が対象ファイルを選択して作成を実行することで生成されます。生成結果は、従来の要約とは別のタブで確認できます。



The screenshot shows the AutoMemo web application interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like 'すべてのファイル' (All files), 'お気に入り' (Favorites), and '共有ファイル' (Shared files). The main area is titled 'カスハラ事例' (Harassment Case) and shows a conversation transcript. The transcript includes messages from 'スタッフ' (Staff) and '顧客' (Customer) with timestamps. A 'フリーコメント' (Free comment) section is also visible, along with a '要約' (Summary) section. The bottom of the interface shows a timeline of the conversation and a '確認ポイント' (Check points) section.

- ・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。長時間に及ぶやり取りでも、何げどのような順番で話されたかを一覧で把握できます。

- ・確認が必要な発言を整理する“確認ポイント”

認識の相違、要求・合意、発言・対応上の懸念の3つの観点から、後から確認が必要な発言を抽出します。各項目には発言者と時刻が表示され、該当箇所の音声再生して実際の発言内容と照合できます。

(注) 本機能は、AI が会話内容を整理して作成するものであり、すべての該当箇所を抽出するものではありません。また、内容や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、カスハラへの該当性を判定するものではなく、判断が必要な箇所については、実際の音声での確認を前提としております。

3. 「AutoMemo(オートメモ)」について

「オートメモ」は、録音から文字起こし、要約、編集、共有までを一気通貫で提供する国産の文字起こし AI です。専用ボイスレコーダー、スマートフォンアプリ、web アプリの3つの手段で利用でき、2020 年 12 月の発売以来、お客様の声を反映した機能追加を継続しております。

製品ページ:<https://automemo.com/>

当社は今後も、「製品を通じて、喜びと感動を、世界中の人々に広げる」をミッションに掲げ、お客様のニーズにあった製品やサービスをスピーディに提供するべく、企画・開発に取り組んでまいります。

以上