

現場の声がプロダクトを進化させる—— 山三交通との実証実験で見えた Care Cubeの次なるステージ

音声解析AIを活用したメンタルヘルスチェックサービス「Care Cube」が山三交通と実施した実証実験は、サービスの可能性を確認すると同時に、現場ならではの課題を浮き彫りにしました。

数値だけでは伝わらない情報をどう届けるか、日常業務にどう組み込むか——。実証を通じて得られた知見は、生成AIによるレポート機能の開発へとつながっています。エンドユーザーとの対話からプロダクトを進化させる、その取り組みをご紹介します。



300人のドライバーを見守る運行管理者—— タクシー業界特有の課題



東京都江東区で約300名のドライバーを擁する山三交通。同社は「ゆる感」と呼ばれる独自の働き方哲学を掲げ、出勤時間の柔軟な選択やシフト変更への対応など、ドライバーのワークライフバランスに配慮した職場環境づくりに取り組んできました。しかし、タクシー業界には構造的な課題が存在します。同社で人事を担当する稲垣真之介氏は、ドライバーのメンタルヘルス管理における難しさをこう語ります。

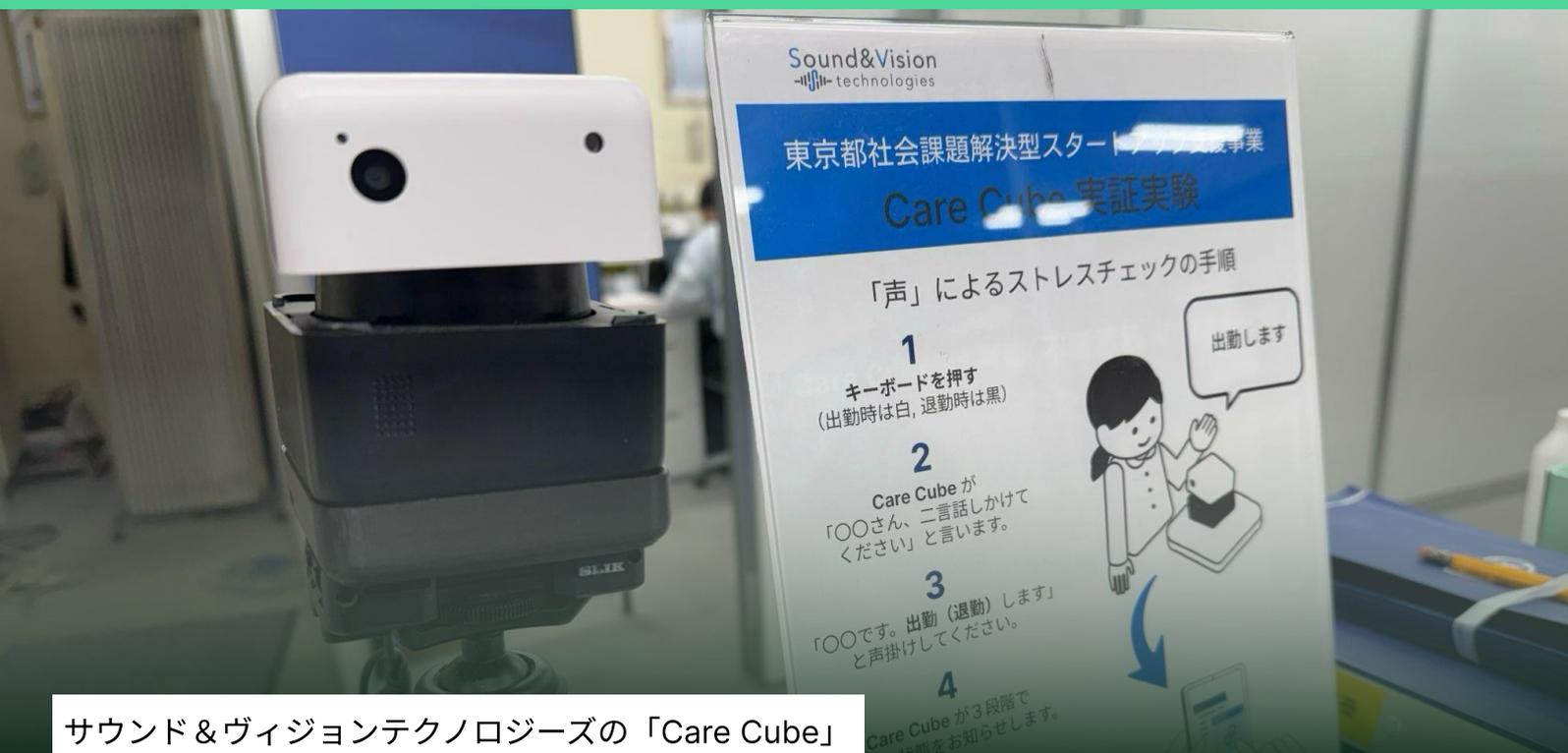
「運行管理者がドライバーと顔を合わせるのは、出勤時の点呼のときぐらいで、本当に5分から10分程度しかありません。その短い時間で一人ひとりの心の状態を把握するのは、正直なところかなり難しいのが実情です」

タクシードライバーには、他の業種にはない特有のストレス要因があります。密室の車内でお客様と一対一で向き合う接客業務、道がわからない中での不安、時にはクレームを受けることもあります。特に入社間もない若手ドライバーにとって、こうした経験は大きな精神的負担となります。

さらに、隔日勤務という勤務形態も課題を複雑にしています。一度休むと3連休になることも珍しくなく、休みが続くほど復帰へのハードルが上がってしまうのです。

運行管理者の業務負担も見過ごせません。運行管理者は国家資格が必要で、山三交通では5名が約300名のドライバーを担当しています。ドライバーの出勤時間は朝6時から9時半、午後は13時台と幅広い選択肢があり、時間帯も分散しているため、全員と十分なコミュニケーションを取ることは容易ではありません。

年1回のアンケートから毎日の測定へ—— Care Cube導入の決め手



サウンド&ヴィジョンテクノロジーズの「Care Cube」

従来、山三交通では年に1回のストレスチェックを、クリニックを通じて実施してきました。しかし、アンケート形式では限界があると稲垣氏は感じていました。

「アンケート形式のストレスチェックは、その時点での状態しかわかりません。何か問題が起きてから気づくことがほとんどで、休みが続いたり、売上が上がらなくなったりして初めて『この人、何かあったのかな』とわかるような状態でした。リアルタイムに把握するのは本当に難しかったのです」

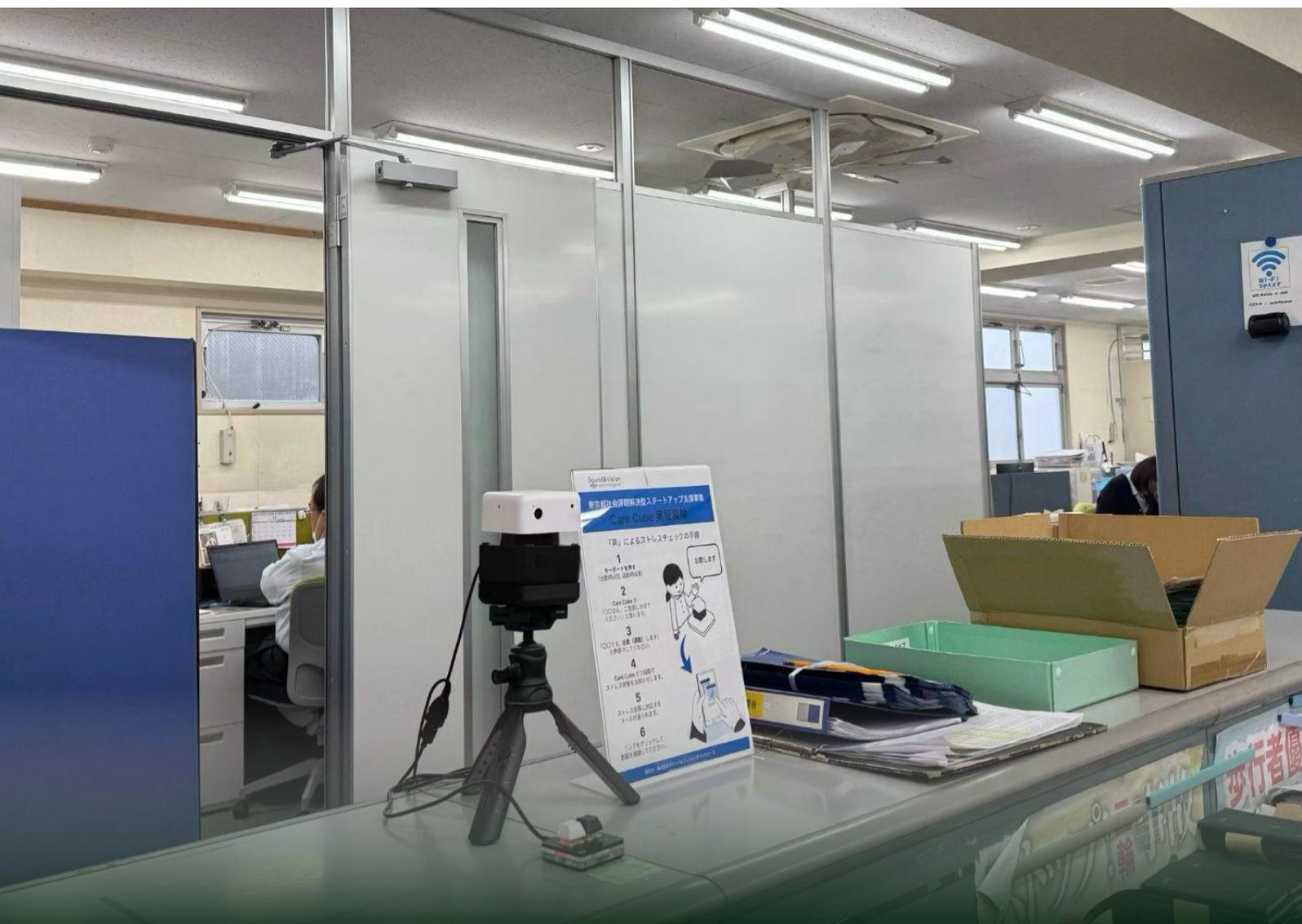
もちろん、同社も何も対策を講じていなかったわけではありません。2ヶ月に1回、新人ドライバーを対象とした先輩社員との交流会を開催しています。接客や売上に悩む新人が、経験豊富な先輩からアドバイスをもらえる場として機能しています。しかし、こうした取り組みがあっても、日常的なケアには限界がありました。交流会は2ヶ月に1回、点呼で顔を合わせるのは1日わずか数分。その間に起きる変化を捉えることは難しいものがあります。

メンタルの不調は、本人も自覚しないまま進行することがあります。そして気づいたときには、すでに深刻な状態に陥っているケースも少なくありません。未然に防ぐ手立てを模索していた山三交通にとって、東京都社会課題解決型スタートアップ支援事業「Tokyo Co-inNovators」を通じたCare Cubeとの出会いは、一つの転機となりました。

Care Cubeは、株式会社サウンド & ヴィジョンテクノロジーズが提供する音声解析AIサービスです。わずか3秒程度の発話から、声帯の不随意反応を分析し、その時点でのストレス状態を数値化します。出退勤時の打刻と合わせて測定できるため、日々の変化を継続的に把握することが可能です。稲垣氏がCare Cubeに可能性を感じたのは、そのリアルタイム性と視覚的なわかりやすさでした。

「すぐに分析できて、評価点やグラフがその場で見える。どんな傾向の人にアラートが出るのか、そういったところが見えやすかったのが導入の決め手でした。離職を防ぐために何ができるかを常に考えていたので、タイミングも良かったのだと思います」

実証実験は2024年10月から約2ヶ月間にわたって実施されました。対象となったのは、入社して間もない新人ドライバーを中心とした10名から15名程度。出勤時と退勤時の1日2回、Care Cubeでの測定を行いました。



実証実験で浮かび上がった現場のリアルな声



山三交通の事業所に設置したCare Cubeと実証実験の様子

約2ヶ月間の実証実験は、Care Cubeの可能性を確認すると同時に、現場で実際に運用する上での重要な課題を浮き彫りにしました。最も大きな発見は、数値やグラフだけでは現場での活用が難しいという点でした。稲垣氏は率直にこう振り返ります。

「数値を見れば『今日は下がっているのかな』ということはわかるのですが、それが具体的に何を意味するのか、どう対応すればいいのかがわかりにくかったのです。『この方は今こんな状況なので、早めに対処した方がいい』といったフィードバックコメントがあれば、管理者も気づきやすいし、声もかけやすくなると思いました」

実証実験後のアンケートでは、声でストレスをチェックする体験について80%が「やりやすい」と評価していました。一方で計測結果と自身の実感の一致度については、「一致する」が20%、「一致しない」が10%、「どちらとも言えない」が70%という結果になりました。また、心の活力（ストレス）以外に表示される感情数値の意味が分かりにくいというコメントも寄せられています。

運用面での課題も明らかになりました。点呼場所とは別の場所にCare Cubeを設置したため、測定を忘れてしまうケースが発生したのです。長時間勤務を終えて帰ってきたドライバーにとって、別の場所でもう一つの作業を行うのは負担になります。

「ロボット点呼のシステムと一緒に測定できれば、物理的にやらなければいけない状況になるので、そういった方法があれば一番いいと感じました。機器が単体で別にあると、なかなかうまく運用が回らない可能性が高いという印象を受けました」

タクシー会社は安全運航の義務があり、血圧測定やアルコールチェックなど、すでに多くの機器を使用しています。それぞれの情報がバラバラに存在すると、かえって管理者の負担が増えてしまいます。サウンド&ヴィジョンテクノロジーズでは、今回の実証を通じて機器間の連携を進め、一つの画面で全データを確認できる環境の必要性を認識しました。

後半に実施した動画リコメンド機能の実証でも、現場ならではの課題が見えてきました。ストレス状態に応じてセルフケア用の動画コンテンツを推奨する機能でしたが、ドライバーへの展開には想定以上のハードルがありました。ドライバーの個人メールアドレスを会社で把握していないケースが多く、また外で働く方に動画を視聴する時間を確保してもらうことが困難だったのです。実証実験後のミーティングでは、個々のドライバーが気軽に測定やフィードバックの確認、動画視聴ができるスマートフォンアプリがあると良いという意見も出ました。デスクワーク中心の職場を前提とした機能設計では、現場を持つ企業のニーズに応えられないという重要な気づきとなりました。

現場の声を形に——生成AIによるレポート機能の開発へ

山三交通との実証実験で得られた知見は、Care Cubeの次なる進化に直接反映されることになりました。

2024年12月、サウンド&ヴィジョンテクノロジーズはSHIN4NY（シンフォニー）との共同開発を発表しました。神奈川県立産業技術総合研究所による次世代事業創出デザイン支援事業の一環として、生成AIを活用したメンタルヘルスレポート機能の開発に着手したのです。

新機能は、Care Cubeが測定したデータを生成AIで分析し、利用者一人ひとりに最適化されたフィードバックをテキストで提供します。心理カウンセリングの実務経験を持つ臨床心理士・公認心理師の専門知識を反映させ、科学的根拠に基づくパーソナライズドなレポートの自動生成を目指しています。

数字とグラフだけでは伝わりにくかった情報を、「こういう状態です」「今後こういうことが予想されます」「こういうことに気をつけましょう」といった平易なテキストでレポート化することで、管理者が次のアクションを取りやすくなることが期待されています。

現在、2026年中にプロトタイプを完成させ、同年年度末までのサービス提供開始を目指して開発が進められています。

業界の課題解決に向けて——共創による進化



今回の実証実験を通じて、サウンド&ビジョンテクノロジーは現場を持つ企業特有の課題への理解を深めました。オフィスでパソコンに向かって仕事をする環境とは異なり、現場を持つ企業では体の移動が多く、常に画面を見ていられる状況ではありません。日常のオペレーションにスムーズに組み込まなければ、計測する側の負担が増えてしまうのです。

こうした認識のもと、同社ではアルコールチェッカーなど既存機器との連携についても検討を開始しています。一つのメーカーとの連携だけでは全ユーザーの課題を解決できないため、連携先を段階的に拡大していく方針です。山三交通の稲垣氏も、こうした取り組みに期待を寄せています。

「運行管理者にとって、ドライバー一人ひとりに話しかけるのは、実はそれなりにハードルのあることなのです。何百人もいる中で、時間帯もバラバラ、朝会っても帰りには会えないという方の方が多い。『この人は今こういう状態なので声をかけてください』と具体的に示してもらえれば、電話で確認したり、次の出勤時に話を聞いたりといったアクションが取りやすくなります」

こうしたツールの進化は、単なる業務効率化にとどまりません。管理者とドライバーの会話のきっかけを生み出し、結果として離職防止にもつながる可能性があります。

「確実に会話は増えるのではないかと思います。その会話が少しでも離職を防ぐことにつながれば、それは大きな成果だと感じています」と稲垣氏は語ります。

実証の先へ——タクシー業界との継続的な取り組み

今回の実証実験終了後、山三交通は継続的な取り組みへの意欲を示しています。実証結果の報告会の中では、次のステップに向けた提案を求める声が上がりました。「課題が見つかったからこそ、それを一緒に解決していきたい」という前向きな姿勢の表れといえます。

サウンド&ビジョンテクノロジーズとしても、今回の実証で得られた知見をもとに、レポート機能の改善版を含めた新たな提案を検討しています。実証で終わりではなく、課題を共有しながら改善を重ねていく関係性が、両社の間で築かれつつあります。

タクシー業界全体を見渡せば、ドライバーの高齢化や人手不足は共通の課題です。こうした中で、従業員の健康管理に先進的に取り組む姿勢は、採用活動においても強みになりえます。「入社後も安心して働ける環境がある」というメッセージは、特に若手人材の獲得において重要なアピールポイントとなるでしょう。

「使われるプロダクト」を目指して—— 実証から始まる新たな挑戦

メンタルヘルスの課題は、業界や企業規模を問わず多くの組織が直面しています。しかし、解決策は画一的なものではありません。デスクワーク中心の職場と、現場で体を動かす職場では、求められるソリューションの形も異なります。

山三交通との実証実験は、Care Cubeにとって現場のリアルな声を直接聞く貴重な機会となりました。そこで得られた課題や要望は、生成AIによるレポート機能の開発という具体的な形で、プロダクトの進化に反映されています。

サウンド&ビジョンテクノロジーズは今後も、実際にサービスを利用する企業との対話を重ねながら、現場で本当に役立つメンタルヘルスケアソリューションの開発を進めていきます。運行管理者の負担軽減、ドライバーの健康維持、そして働きやすい職場環境の実現に向けて、テクノロジーと現場の知見を融合させた取り組みが続きます。