



(報道発表資料)

2023年8月22日
株式会社エーアイスクエア

AI 要約サービス「QuickSummary2.0」とコールセンターシステム「AmeyoJ」の連携開始

～第1号案件としてアイペット損害保険株式会社のコールセンターにて本番利用～

人工知能（AI）を活用した各種 IT サービスとコンサルティングを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」）は、BtoB テレコムプラットフォームの構築やデータ回線市場への革新的な取り組みを行う株式会社アイ・ピー・エス・プロ（本社：東京都中央区、代表者：伊藤良光、以下「IPS Pro」）が提供するコールセンターシステム「AmeyoJ」と AI 要約サービス「QuickSummary2.0」を連携し、「AmeyoJ」を導入するコールセンター向けの提供を開始しました。

AI 要約サービス「QuickSummary2.0」は、エーアイスクエアが独自に開発した AI モデルを搭載したコールセンター向け要約サービス「QuickSummary」に、ChatGPT による生成要約がオプション提供されたリニューアルサービスです。コールセンターの会話テキストに対し、独自に開発した機械学習ベースの AI モデルが前処理を行い、会話の重要箇所の抜粋要約が行えることに加え、ChatGPT で生成要約が利用できる、操作性の高い UI を兼ね備えています。

更に、本取り組みでは、エーアイスクエアが提供する音声認識エンジンが搭載された中間サーバー上で「QuickSummary2.0」を連携し、API を介して「AmeyoJ」とシームレスな連携を構築しています。

このことにより、「AmeyoJ」上で取得する音声进行を全てテキスト化して要約し、後処理時間削減や VoC 分析、オペレーターのモニタリングなど、コールセンターにおけるデータ活用を加速します。

IPS Pro では、エーアイスクエアが保有するコールセンター業務に関する高い知見と AI の活用ノウハウを高く評価し「AmeyoJ」の連携ソリューションとして「QuickSummary2.0」を採用しました。既に第1号案件としてアイペット損害保険株式会社のコールセンターにて本番提供を行っています。

大規模言語モデルが登場し、コンタクトセンター業務においても大幅に DX が推進され始めています。エーアイスクエアは今後も最新の技術を取り入れ、お客様のコンタクトセンターの業務改革を支援推進してまいります。

●「Quicksummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は 2019 年より提供している「QuickSummary」のリニューアルサービスです。コンタクトセンターにおける対話の解析に特化し、以下の機能を提供しています。

- ・お客様自身でのファインチューニングが不要な独自 AI モデル
発話毎の重要度付与に加え、フィルター判定、対話に対するラベル付与をノンチューニングで利用可能。
- ・オペレーター操作画面

オペレーターが操作しやすい要約結果の表示画面および編集画面。

- ・ChatGPT による生成要約機能の提供
- 目的に合わせた複数種類のプロンプトの用意と生成要約機能。

【QuickSummary2.0 操作画面イメージ】



●「AmeyoJ」について

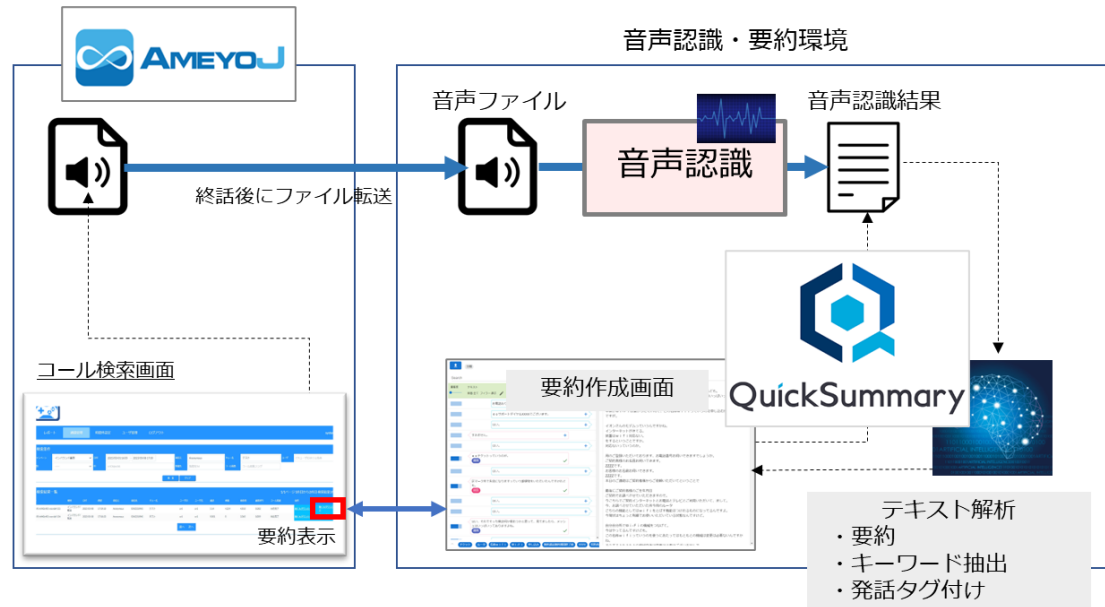
AmeyoJ は、初めてコールセンターシステム導入をする企業様に定評の「AmeyoJ」はクラウドベースのオールインワン型 CTI サービスです。

インバウンド・アウトバウンド機能を兼備しながらも、CRM 機能や通話録音機能、レポート機能など多彩な付加価値サービスを搭載。一方、シンプルなインターフェイスと手厚いサポートにより、1 時間程度のトレーニングで導入可能とユーザーライクなシステム構成が特徴です。

また、SaaS である強みを活かし、小規模センターにおける短納期の席数増減や、大型センター（最大 1500 席）への導入など、幅広い事業者様にご利用いただけるサービスとしてユーザーを増加させています。

●「Quicksummary2.0」と「AmeyoJ」の連携イメージ

「AmeyoJ」で取得した音声を終話後にイーアイスクエアの音声認識・要約環境に転送してテキスト化、音声認識結果を「QuickSummary2.0」で要約表示します。



■株式会社イーアイスクエアについて

本社 : 東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F

設立 : 2015年12月1日

代表者 : 石田 正樹(代表取締役)

資本金 : 2億3,974万円

事業内容 : 人工知能 (AI) を活用した各種 IT サービス提供およびコンサルティング等

URL : <https://www.ai2-jp.com/>

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社イーアイスクエア

営業部 金澤光雄

TEL : 03-5835-3155

Mail : contact@ai2-jp.com

※記載されている情報は、発表時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。