

スマートモバイルコミュニケーションズにて生成要約サービス「QuickSummary2.0」を本番導入

～実用的な生成要約サービスがオペレーターの業務負荷を大幅軽減～

株式会社エーアイスクエア（本社：東京都港区、代表取締役：堀 友彦、以下「エーアイスクエア」）は、スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：鳥越 洋輔、以下「スマートモバイルコミュニケーションズ」）が、生成要約サービス「QuickSummary2.0」を正式に導入したことをお知らせいたします。



スマートモバイルコミュニケーションズでは、同社が提供するMVNOサービス、モバイルWiFiルーターのカスタマーサポートセンターの改善に取り組んでいました。特に、喫緊の課題であった応対終了後の後処理時間の短縮について「QuickSummary2.0」の導入によって大幅に改善しました。

本番導入時にあたってのポイントは以下です。

1. システム連携を必要とせず、文字起こしと要約を短時間で導入

QuickSummary2.0の新機能である「音声ファイルのアップロード機能」を活用することで、PBXやCTIと連携せずに音声認識、要約機能を提供しています。

2. 問い合わせの分類に合わせた要約結果の出力

問い合わせの内容に応じた要約パターンを複数設定し、問い合わせ分類に応じた要約結果を出力しています。また、応対終了後から時間をかけることなく、短時間で文字起こしと要約を完了しています。

3. 精度の高い文字起こし

OpenAI の「Whisper」をコンタクトセンター向けにカスタマイズした、音声認識サービス「AI2ASR」も同時に提供し、精度の高い文字起こしを実現しています。

●音声ファイルのアップロード機能について

「QuickSummary2.0」の画面から音声ファイルをアップロードし、文字起こしを行うことができます。対応可能なファイル形式は wav、mp3、opus、ogg で、ファイルサイズは 250MB までです。また、ステレオ形式の音声を上アップロードいただくことで、お客様とオペレータの発言を識別した状態で文字起こしされます。



●音声認識サービス「AI2ASR」について

「AI2ASR」は、90%を超える高い認識精度と低コストを両立した音声認識ソリューションです。

- OpenAI が提供する「Whisper」をコンタクトセンター向けにカスタマイズ
OpenAI 社の提供する音声認識モデル「Whisper」をコールセンターでの利用に合わせてカスタマイズして提供しています。Whisper は 68 万時間分の大量の教師データを学習しているため、高い精度でテキスト化が可能です。
- 専門用語辞書を用いた独自の誤変換補正機能
辞書登録を行うことで、自社開発の AI が文脈を判断して Whisper のテキスト化の結果を補正します。Whisper 単独ではカバーできない、専門用語への対応も行うことができます。

●「QuickSummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は、イーアイスクエアが独自に開発した AI モデルと生成 AI を組み合わせたコンタクトセンター向け生成要約サービスです。使いやすい UI を兼ね備え、目的に合わせた要約結果をオペレータが自由に選択して表示できます。



●「QuickSummary2.0」の特徴

① 実用的な要約結果を瞬時に表示

履歴登録、FAQ 抽出、VOC 抽出などの要約パターンを、通話ごとに選択して利用できます。

② 機能を限定し、費用対効果が出しやすい価格設定を実現

“使った分だけ”の従量課金で無駄なく使えることに加え、固定料金の選択も可能です。

③ 既存システムはそのまま利用が可能

お使いの PBX と連携し、音声認識・要約まで一気通貫で処理することができます。また、要約結果は CRM と連携し、履歴入力作業を自動化します。

④ お客様自身でプロンプトの即時追加が可能

お客様自身でプロンプトの調整や追加・削除ができ、オペレータが即時に利用可能です。

●株式会社イーアイスクエアについて

自然言語処理に特化した革新的なコンタクトセンター向け AI サービスを提供しています。AI チャットボット「QuickQA」や音声認識サービス「AI2ASR」に加え、2023 年にリリースした生成要約サービス「QuickSummary2.0」は、業界内で高い評価を受けています。この「QuickSummary2.0」は、LIXIL や au じぶん銀行などの大規模コンタクトセンターをはじめ、提供開始からわずか 1 年で数十社に導入されました。イーアイスクエアは、これらのソリューションを通じて、コンタクトセンターの業務効率化と顧客満足度の向上を実現しています。

本社 : 東京都港区芝 5-31-17 PMO 田町 7F

設立 : 2015 年 12 月 1 日
代表者 : 代表取締役 堀友彦
資本金 : 9,000 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/>

●お問い合わせ先

【「QuickSummary2.0」に関するお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア
TEL : 03-6809-4814
Mail : contact@ai2-jp.com

【リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア
担当 : 営業部 田中 直樹
TEL : 03-6809-4814
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。