

音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」がオンプレミス PBX に対応

～クラウド／オンプレ環境を問わず導入可能に～

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、コンタクトセンター向け音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」において、オンプレミス PBX（構内交換機）環境への対応を開始したことをお知らせいたします。これにより、クラウド PBX 環境のみならず、オンプレミス型システムを利用中の企業様でも、「QuickSummary2.0」の導入が可能となりました。



● オンプレミス PBX 対応の背景と構成

コンタクトセンターの PBX 環境は、クラウド型とオンプレミス型に大別されます。クラウド PBX は導入の容易さや柔軟な拡張性に特徴がありますが、特に金融・公共・製造などの業界では、セキュリティポリシーや通信環境の制御の観点から、オンプレミス PBX 環境での運用を継続する企業も多く存在しています。

これらの企業のニーズに応えるため、既存の PBX／CTI（※）と「QuickSummary2.0」を連携可能な構成へと拡張しました。エーアイスクエアの提供する音声認識サービスと連携可能なキャプチャサーバを介して、提供いたします。

※現時点で連携可能なオンプレミス PBX

AVAYA、Genesys Cloud（BYOCP）、SV9500、CT Stage、Cisco CUCM、NEC Aspire



●「QuickSummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は、エーアイスクエアが提供する音声認識・生成 AI 要約サービスです。通話内容を高精度にテキスト化し、CRM 登録や FAQ 作成、VoC 分析などに活用できる要約結果を自動生成します。現在、約 30 社・2,300 席以上で導入されており、コンタクトセンターの生産性向上・応対品質改善・コスト削減に貢献しています。

金融・製造・通信などセキュリティ要件の高い業界にも対応し、閉域ネットワークでの利用も可能です。

高い拡張性と柔軟な連携性を備え、既存の PBX/CTI や CRM システムとの連携を容易に実現しています。

継続的なアップデートにより、AI の要約精度・オペレーション現場での使い勝手を向上させ、企業規模を問わず安心して導入できるソリューションに進化を続けています。

【主な特徴】

① 高精度な音声認識

ベースとなるモデル性能の高さに加えて、専門用語辞書を用いた独自の誤変換補正機能も搭載しており、90%を超える高い認識精度を実現しています。辞書登録により更に精度を高めることができます。

② 必要な形式に自動要約

通話終了後に、オペレータがほしい形式の要約を自動で作成します。たとえば、CRM 登録・FAQ 抽出・VOC 抽出など用途別に最適な要約が得られます。通話内容や目的に応じて画面上から要約のスタイル（長さ・フォーマット等）を選択できます。

③ 要約パターンを自由に追加・修正

管理画面からユーザー自身が新しい要約パターンを作成・修正でき、反映もリアルタイムに行えます。運用中に得られたフィードバックを即座に活かせるため、要約の精度や使い勝手を段階的に改善できます。

④ ご利用中の音声認識・CRM・PBX と連携

既存の音声認識システムや PBX/CTI、および CRM システムと連携させられるため、通話記録・要約結果を既存のオペレーション基盤にシームレスに統合できます。運用上の導入障壁を抑えられます。

⑤ 利用しやすい料金（従量・固定可）

独自の AI モデルを使った前処理により、トークン数を削減することが出来、安価に利用できます。また、ご要望に合わせて固定料金、従量料金が選べます。

●今後の展開

エーアイスクエアは、今後も「QuickSummary2.0」の機能強化を継続し、「モニタリング／アラート出力」や「バッチ処理によるレポート」など、運用現場の業務効率化に寄与する機能を順次リリース予定です。また、AI エージェントの開発も進めており、「QuickSummary2.0」で出力した要約結果の連携による回答精度や、オペレータ向けのナレッジレコメンド機能の実装を検討しています。今後もこれらの生成 AI を活用したソリューションを通じて、コンタクトセンターの DX を推進してまいります。

●株式会社エーアイスクエアについて

「企業とお客さまのコミュニケーションを AI で豊かに」を信念に、コンタクトセンター領域で、AI 技術を活用したソリューションを提供しています。AI チャットボット「QuickQA」や 2023 年にリリースした音声認識・AI 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、約 30 社・2,300 席以上に導入されています。エーアイスクエアは、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/>

●お問合せ先

【「QuickSummary2.0」に関するお問合せ先】

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合せ先】



株式会社エーアイスクエア

担当 : 営業部 丸本 駿

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。