

(報道発表資料)

2026 年 2 月 2 日
株式会社エーアイスクエア

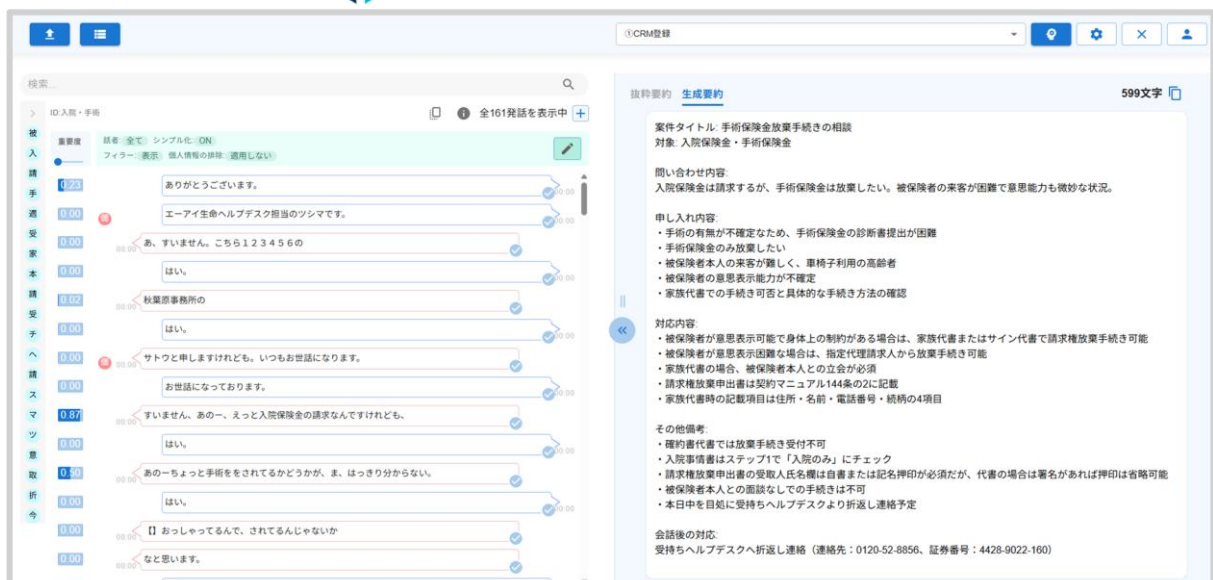
音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」が大幅アップデート

～対応中に使いやすい UI と高速処理で、コンタクトセンター業務をさらに効率化～

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、約 30 社・3,300 席以上に導入されている音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」において、**ユーザビリティ、音声認識／生成要約スピード、生成要約精度を大幅に向上させるアップデート**を実施したことをお知らせいたします。

本アップデートにより、対応中でも使いやすい操作性と、**最短 5 秒単位での音声認識、約 5 秒での高速要約生成**を実現しました。

後処理時間の削減と対応品質の向上を同時に支援し、コンタクトセンターでの AI 活用をさらに加速します。



紹介動画は [こちら](#)

●アップデートの背景

コンタクトセンター業界では、人手不足や対応品質の平準化といった課題が深刻化する一方、生成 AI の活用により業務効率化を進める動きが広がっています。特に、「音声認識および要約の活用」においては急速に導入が進んでおり、「QuickSummary2.0」をご利用いただいているコンタクトセンターの現場から機能や性能に関する具体的な要望を複数いただいております。エーアイスクエアはこうした現場の声を受け、「QuickSummary2.0」の今回の大幅なアップデートを行いました。

●機能強化のポイント

① 対応中の利用を前提とした UI へ刷新

オペレータが通話対応中でも直感的に操作できるよう、画面構成や操作導線を全面的に見直しました。通話内容と要約結果の確認、必要情報へのアクセスを一画面で完結できる設計とし、また、レスポンス対応によって、オペレータが対応中に複数のシステム画面を開いていても利用しやすい UI を実現しています。

② 音声認識スピードが大幅向上（30 秒単位 → 最短 5 秒単位）

従来は約 30 秒単位で反映されていた音声認識結果を、**最短 5 秒単位で表示**できるようになりました。通話中の発話内容をほぼリアルタイムでテキスト化することで、**聞き漏らし防止や確認作業の効率化**に貢献します。長時間・複雑な問い合わせにおいても、会話の流れを把握しながら安定した対応が可能となります。

③ 生成要約スピードの大幅向上（約 10 秒 → 約 5 秒）

通話終了後に自動生成される要約の処理時間を大幅に短縮し、**約 5 秒で要約結果を表示**できるようになりました。

CRM 登録や履歴入力を即座に行えるため、後処理業務の待ち時間を最小限に抑え、**対応後の業務効率化による生産性向上**を実現します。

④ 生成要約精度の向上

生成 AI の利用モデルを変更し、要約の正確性・網羅性をさらに向上させました。会話の中から重要事項や顧客要望を的確に抽出し、**CRM 登録・FAQ 作成・VOC 分析など、実務でそのまま活用できる要約結果**を安定して生成します。属人化しがちな後処理業務の標準化にも寄与します。

⑤ CRM 連携 API の機能拡張

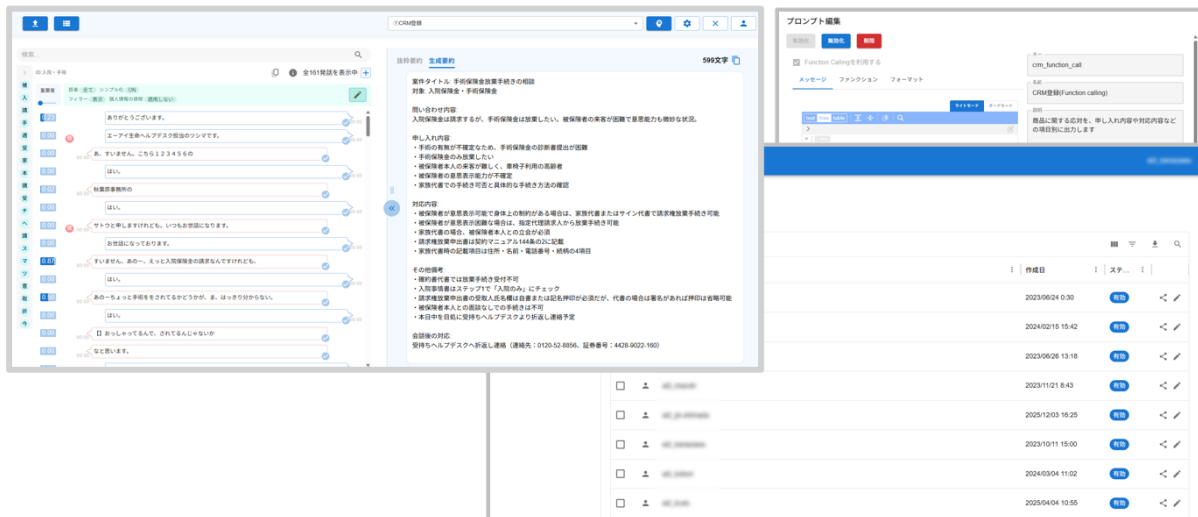
生成要約結果を直接 CRM に投入できる API を新たに用意しました。これにより、**通話終了後、オペレータが作業することなく自動で要約結果を CRM に投入**することができ、後処理時間の大幅な削減を実現します。

●「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・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で生成します。現在、約 30 社・3,300 席以上に本番導入しており、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、従量料金を選べます。

●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、モニタリングや分析機能、AI エージェントとの連携など、生成 AI を活用した新たな価値提供を進めてまいります。これらの取り組みを通じて、コンタクトセンター業務の高度化と顧客体験の向上を支援していきます。

●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。音声認識・生成 AI 要約サービス「QuickSummary2.0」や AI エージェントなどを通じて、業務効率化と顧客満足度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。