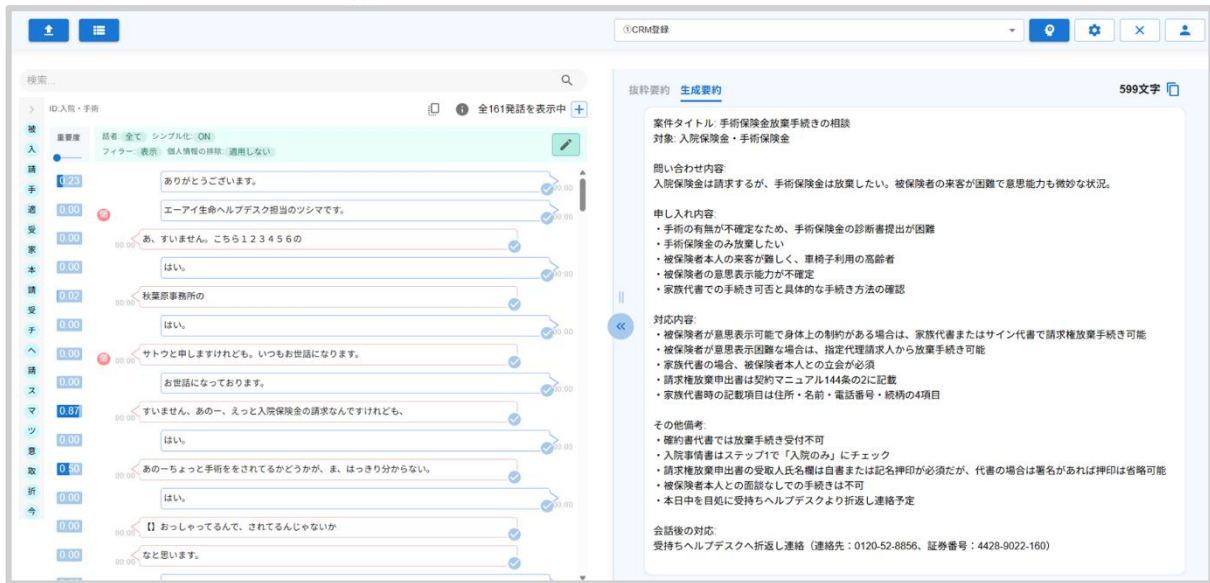


「QuickSummary2.0」に オペレータモニタリング機能とプロンプト自動生成機能を追加

～コンタクトセンターのオペレーションマネジメントをパワフルにサポート～

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、音声認識・AI要約サービス「QuickSummary2.0」にオペレータのモニタリング機能とプロンプト自動生成機能が追加されたことをお知らせします。この機能は、「QuickSummary2.0」のオプション機能としてご利用いただけます。

QuickSummary2.0



▶ 無料トライアル・概算金額シミュレーションは [こちら](#)

■ 機能強化の背景

コンタクトセンター業界では、生成AIを活用した業務効率化の動きが急速に広まっています。特に「音声認識・AI要約」分野はコンタクトセンターの規模に関わらず、最も導入が進んでおり、

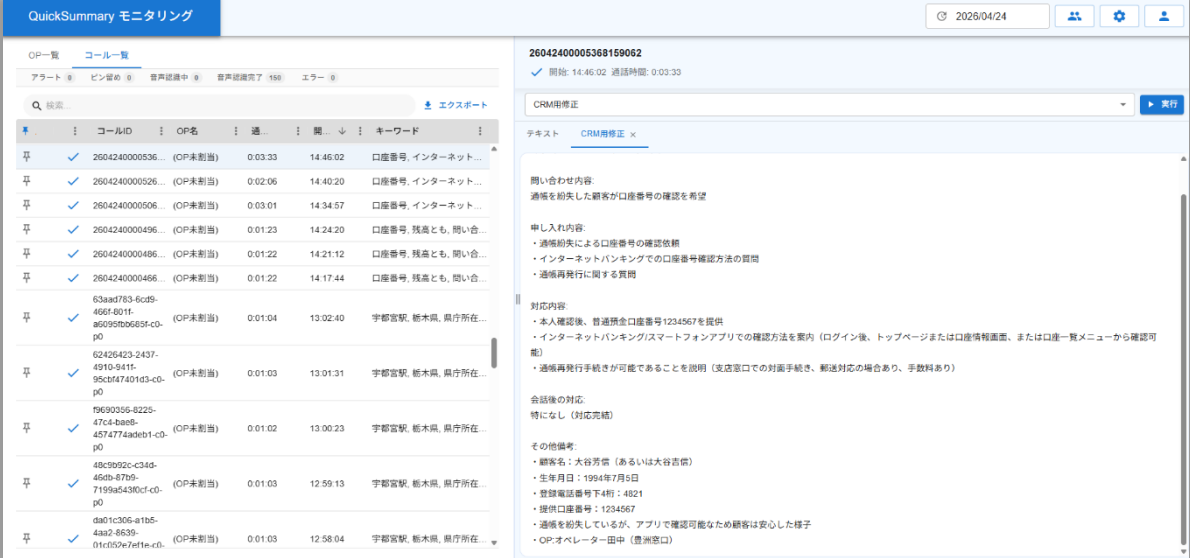
「QuickSummary2.0」をご利用中のお客様からも、機能や性能に関する様々なご要望をいただいております。特に、オペレータの生産性向上につながる要約だけではなく、管理者によるマネジメントの品質向上に寄与するモニタリング機能とプロンプトの自動生成機能に関する要望は多く、エーアイスクエアはこうした現場の声に真摯に向き合い、今回の大幅な機能強化として実現しました。

■ 機能強化のポイント

以下2つの機能を追加しています。本機能はオプション機能として提供します。

① モニタリング機能の追加

コンタクトセンターの管理者が対応中のオペレータを即時にフォローできるモニタリング機能を新たに追加し、管理者が迅速にフォローに入れる体制を整えます。現場の品質管理と緊急対応力を大幅に強化します。



QuickSummary モニタリング

2026/04/24

26042400005368159082

開始: 14:46:02 通話時間: 0:03:33

CRM修正

テキスト CRM修正 x

問い合わせ内容
 通帳を紛失した顧客が口座番号の確認を希望

申し入れ内容
 ・通帳紛失による口座番号の確認依頼
 ・インターネットバンキングでの口座番号確認方法の質問
 ・通帳再発行に関する質問

対応内容
 ・本人確認後、普通預金口座番号1234567を提供
 ・インターネットバンキング/スマートフォンアプリでの確認方法を案内（ログイン後、トップページまたは口座情報画面、または口座一覧メニューから確認可能）
 ・通帳再発行手続きが可能であることを説明（支店窓口での対面手続き、郵送対応の場合あり、手数料あり）

会話後の対応
 特になし（対応完了）

その他備考
 ・顧客名：大谷芳彦（あるいは大谷若菜）
 ・生年月日：1994年7月5日
 ・登録電話番号下4桁：4821
 ・提供口座番号：1234567
 ・通帳を紛失しているが、アプリで確認可能なため顧客は安心した様子
 ・OP:オペレーター田中（豊洲窓口）

② プロンプト自動生成機能の追加

オペレータが利用する要約パターンの修正・追加にあたり、管理者が指示文（プロンプト）を設定できる機能に加え、入力文と期待する要約結果をもとに、生成AIが指示文そのものを自動生成する機能を追加しました。プロンプトエンジニアリングの専門知識がなくても、最適な要約パターンを効率よく構築・改善できます。



QuickSummary プロンプト生成

モデル: claude-haik... データ: 5件選択中 前処理: 原文のまま

読み込み キャンセル

ルール 入力カベア 5 実行状況 5 生成結果

プロンプト自動作成中...

エージェントがプロンプト最適化を開始しました

実行回数 1/3 33%

ログ グラフ

る場合は、それも併せて提供してください、両方の出力が揃った状態で再度評価リクエストを送信してください。そうすることで、構造・内容・フォーマット・簡潔さ・原文との整合性について正確なフィードバックが提供できます

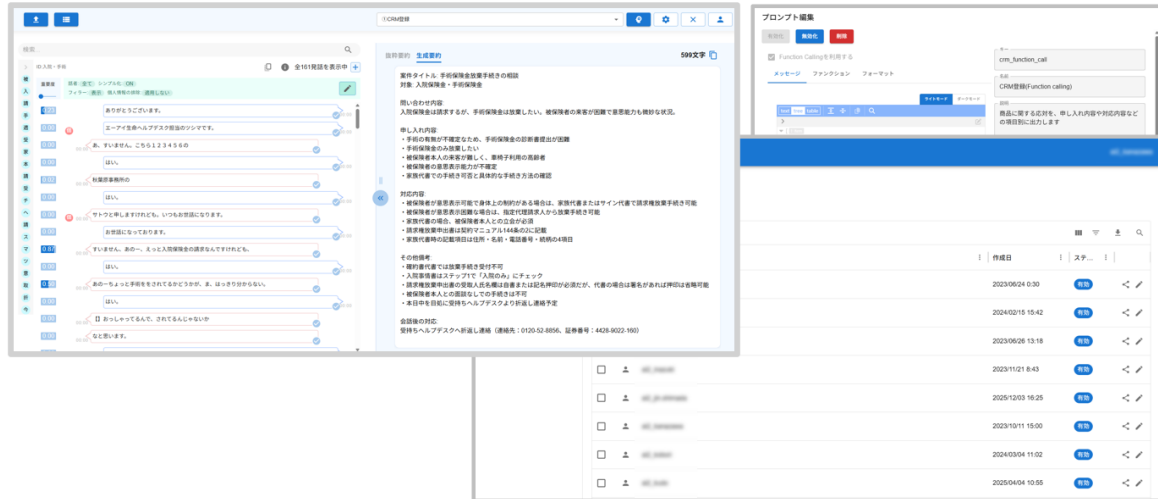
18:20:37

evaluate_output 完了 - ["score":50,"strengths":["評価リクエスト自体は明確な評価基準（構造の類似性、内容の正確性、フォーマットの一貫性、簡潔さ）を含んでいる。","追加の評価基準として「申し入れ内容と対応内容の原文との整合性確認」が明示されており、評価の焦点が明確である。"],"weaknesses":["期待される出力が空白（未入力）であるため、比較対象が存在しない。","生成された出力も空白（未入力）"]]

18:20:37

■ 「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・FAQ作成・VOC分析など多様な用途に対応した要約を自動生成します。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。既存のPBX/CTI・CRMとシームレスに統合でき、企業規模を問わず安心して導入できます。



【主な特徴】

1.	高精度な音声認識 専門用語辞書を活用した独自の誤変換補正機能を搭載し、90%超の認識精度を実現しています。
2.	必要な形式に自動要約 CRM登録・FAQ抽出・VOC抽出など用途別に最適な要約を自動生成します。 画面上から要約スタイル（長さ・フォーマット等）を選択できます。
3.	要約パターン（プロンプト）を自由に追加・修正 管理画面からユーザー自身が要約パターンを作成・修正でき、リアルタイムに反映します。 運用現場のフィードバックを即座に活かした継続的改善が可能です。
4.	既存システムとの柔軟な連携 既存の音声認識システム・PBX/CTI・CRMとシームレスに連携できます。 導入時の運用障壁を最小限に抑えます。
5.	利用しやすい料金体系（従量・固定可） 独自のAI前処理によりトークン数を削減し、コストを抑えた運用が可能です。 固定料金・従量料金からニーズに合わせて選択できます。

■ 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、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力強く支援していきます。

■ 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://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 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。