

エーアイスクエアの個人情報マスキング付き音声認識機能が コンタクトセンター対応品質評価自動化システム 「Enour QualityPartners」に採用

～会話内の個人情報を削除し、生成 AI で対応品質評価を自動化～

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、音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の個人情報マスキング機能付きの音声認識機能が、株式会社オプテージ（本社：大阪府中央区、代表取締役：名部 正彦、以下「オプテージ」）が提供するコンタクトセンター対応品質評価自動化システム「Enour QualityPartners」に採用されましたので、お知らせいたします。



▶ Enour QualityPartners のサービス紹介ページは [こちら](#)

■ 採用の背景

コンタクトセンター業界では、深刻化する人手不足や対応品質の平準化への対応が喫緊の課題となっています。こうした状況を背景に、センターの管理者の業務負荷軽減を目的として、オペレータの育成や品質評価の領域における生成 AI ソリューションへの注目が高まっています。オプテージは、コンタクトセンター

内部向けには、リアルタイム音声認識システム「[Enour CallAssistant](#)」、カスタマーの自己解決向けには、AIチャットボットシステム「[Enour AI ChatSupport](#)」や有人チャットシステム「[Enour ChatSupport](#)」を既に提供していますが、個人情報を保護した状態で、システム連携なく容易に導入できるオペレータ対応の分析・評価・フィードバックシステムの開発要望についても、多くのお客さまよりいただいております。

エーアイスクエアが提供する「QuickSummary2.0」に搭載された音声認識機能は、専門用語辞書と独自AIによる誤変換補正機能を搭載し、文脈を考慮した独自の補正処理により、90%を超える認識精度^{※1}を実現しています。また、個人情報マスキング機能は、生成AIへのデータ送信前に、独自AIが個人情報を検出・マスキングすることで、情報漏洩リスクを未然に防ぐ機能です。氏名や住所等に加え、口座番号やIDなどにも幅広く対応しています。これらの機能と競争力のある価格体系が評価され、「Enour QualityPartners」への採用に至りました。

※1 自社計測による

■ 「Enour QualityPartners」について

「Enour QualityPartners」は、2026年5月20日に提供を開始したクラウド型の生成AIシステムです。オペレータの対応における分析・評価・フィードバックを自動化し、評価業務の効率化と品質の標準化を実現します。また、ゲーミフィケーション要素を取り入れた、キャラクターからの日次フィードバック機能により、オペレータが楽しみながら主体的に対応改善に取り組める環境を提供します。加えて、音声データをテキスト化する音声テキスト化機能、個人情報をマスキングした状態で生成AIに読み込ませることが可能な個人情報マスキング機能、感情や声のトーン、スピードなどの音声情報から感情解析を行う音響・感情解析機能を具備しており、クラウド型システムのため、お客さま環境の大きな改修なく導入することができます。

▶ オプテージのリリースは [こちら](#)

■ 「Enour QualityPartners」の特徴

以下5つの特徴があります。

① 対応品質評価の自動化による業務効率化

生成AIにより、対応内容の分析・評価・フィードバックを自動生成し、評価業務の効率化と標準化を実現。品質のばらつきを低減します。

② ゲーミフィケーションによるスキル向上

キャラクターからの日次フィードバック、バッジによる自己スキルの見える化、成長に合わせたキャラクター獲得などの機能により、楽しみながら継続的な対応改善を促進。主体的なスキル向上と教育負荷の軽減に貢献します。

③ 対応データをテキスト化する「音声テキスト化機能」

音声データを自動でテキスト化し、分析・評価対象を拡大。

効率的な品質管理を実現します。

④ 個人情報を保護したまま AI 活用を実現する「個人情報マスキング機能」

分析前に個人情報をマスキングし、機密情報を保護した状態で AI 処理が可能。
セキュリティ要件の高い環境でも安心して利用可能です。

⑤ 声のトーンや話速から感情を読み取る「音響・感情解析機能」

声のトーンやスピードなどの音声情報から感情を分析し、テキストだけでは把握できない顧客・オペレータの状態を可視化します。

■ 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。