「報道発表資料」

2026 年 11 月 11 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」に 通話データ一括出力機能を搭載

通話テキスト・要約結果を Excel で集約し、AI エージェント「Navie（ナビィ）」で活用



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の 4,000 席以上に提供している音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」に、通話テキストと要約結果を日次・週次・月次で自動集約し、期間ごとにまとめて Excel ファイルで出力できる「通話データ一括出力機能」を搭載しました。出力した Excel ファイルを問診型 AI エージェント「Navie（ナビィ）」に登録することで、日々の通話データを、お客さまの自己解決を支援するナレッジとして活用できます。

▶ **QuickSummary2.0：詳細はこちら**

▶ **Navie（ナビィ）：詳細はこちら**

■ 機能追加の背景

コンタクトセンターには、お客さまの困りごとやその解決方法が、日々の通話として蓄積されています。この通話内容を VOC 分析や FAQ 整備に生かしたいというご要望が、「QuickSummary2.0」の利用企業から寄せられていました。

一方、これまで「QuickSummary2.0」ではオペレータ向け画面で要約結果を確認・CRM 登録できるものの、一定期間の通話を横断的に分析したり、他システムに取り込んだりするには手間がかかっていました。

そこで今回、通話テキストと要約結果を期間ごとにまとめて出力できる「通話データ一括出力機能」を搭載しました。出力した Excel ファイルは、2026 年 10 月に正式リリースした問診型 AI エージェント「Navie」にそのまま登録でき、通話から得られた知見を、お客さまの自己解決を支援するナレッジとして活用できます。電話で得た知見を Web の自己解決窓口に生かす、その第一歩となる機能です。

■ 通話データ一括出力機能について

通話データ一括出力機能は、対象期間の通話テキストと要約結果を、「1 通話 1 行」の形式で Excel ファイルにまとめて出力する機能です。主な特長は次の 3 点です。



出力例：1通話につき1行（通話テキスト＋要約結果）

1	**日次・週次・月次で自動集約** 毎日夜間に集約処理が実行され、日次は前日分、週次は前週分、月次は前月分の通話をまとめます。処理が終わり次第、管理画面から Excel ファイルをダウンロードでき、期間全体の通話を確認できます。
2	**通話テキストと要約結果の両方に対応** 話者ラベル付きの通話テキストに加え、自動要約の結果も出力できます。要約結果は項目ごとの列に分けられ、個人情報をマスクした要約結果も対象にできます。

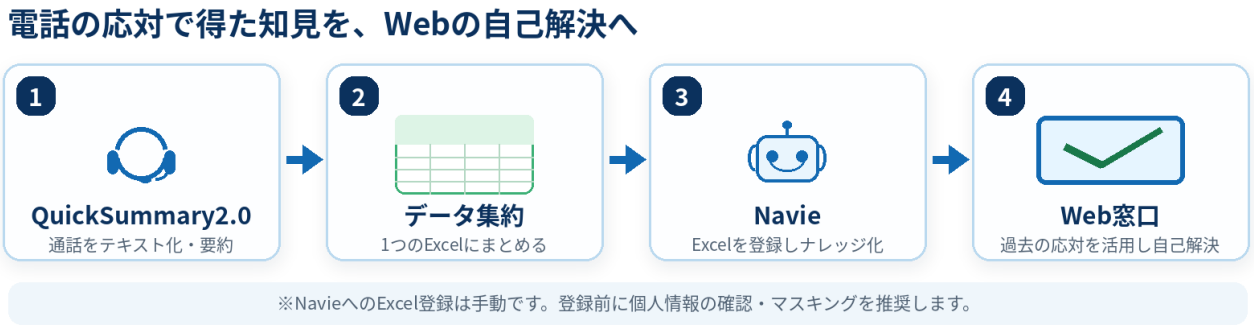
3	**分析や他システムで活用しやすい形式** 通話 ID・通話時刻とともに 1 通話 1 行で出力するため、要約結果の傾向確認、応対品質の振り返り、VOC 分析ツールや AI エージェントへの取り込みに活用できます。

※集約の単位と対象データは、お客さまの環境ごとに設定します。

※要約結果の出力には自動要約の設定が必要です。詳細は営業担当までお問い合わせください。

■ 「Navie」での活用：通話データを自己解決のためのナレッジに

「Navie」は、PDF・Word・Excel などの資料を登録するだけで、AI が内容を整理し、問い合わせに対応するためのナレッジを自動構築する AI エージェントです。通話データ一括出力機能で出力した Excel ファイルも、形式を変換することなく登録できます。



これにより、FAQ には掲載されていないものの、電話で頻繁に寄せられる問い合わせや、新商品・制度変更に伴う新しい問い合わせを、ナレッジに反映しやすくなります。オペレータが電話で得た知見を Web の自己解決窓口へ生かす、コンタクトセンター全体でのナレッジ循環を後押しします。

※ナレッジとして登録する際は、個人情報をマスクした要約結果のご利用や、ナレッジ担当者による登録前チェックを推奨します。

■ 「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・FAQ 作成・VOC 分析・AI エージェント向けナレッジ生成など、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。

【主な特長】

1	**高精度な音声認識** 2 つの音声認識モデルの併用とハルシネーションチェック、専門用語辞書による誤変換補正で、当社測定環境において 90%以上の認識精度を実現しています。
2	**用途に応じた形式で自動要約** CRM 登録・FAQ 抽出・VOC 抽出・ナレッジ生成など、用途に応じた形式の要約を自動生成します。
3	**プロンプト自動生成機能** 管理画面上で指示文を自動生成し、専門知識がなくても最適な要約パターンを構築・改善できます。
4	**既存システムとの柔軟な連携** ご利用中の PBX／CTI・CRM と連携でき、コンバージャーを用いた工事不要の導入にも対応しています。
5	**利用しやすい料金体系（従量・固定可）** 独自の AI 前処理でトークン数を削減し、固定料金・従量料金から選べます。
6	**モニタリング機能** 対応が長引いている通話を検出し、通話途中の内容を AI が要約することで、管理者が迅速にフォローに入れます。
7	**通話データー括出力機能（今回追加）** 通話テキストと要約結果を日次・週次・月次で自動集約し、Excel ファイルで出力します。

▶ QuickSummary2.0：詳細はこちら

■ 今後の展開

エーアイスクエアは今後も「QuickSummary2.0」と「Navie」の連携を強化し、通話から生まれたナレッジをより手間なく自己解決窓口へ届ける仕組みづくりを進めてまいります。電話と Web の両方でお客さまの問題を早く解決できるコンタクトセンターづくりを支援します。

■ 展示会出展・セミナー登壇のお知らせ

エーアイスクエアは、2026 年 11 月 12 日（木）・13 日（金）にサンシャインシティ（東京・池袋）で開催される「コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2026 in 東京」に出展し、セミナーに登壇します。ブースでは「QuickSummary2.0」と「Navie」のデモをご覧いただけます。

会期	2026 年 11 月 12 日（木）・13 日（金）
会場	サンシャインシティ（東京都豊島区東池袋）
出展ブース	3D-21
セミナー	講演 No.E-02「コンタクトセンターの生成 AI 活用、その先へ ～音声要約から AI エージェントへ～」 11 月 12 日（木）11:45～12:30
主催	株式会社リックテレコム、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社

▶ イベント公式サイト：詳細はこちら

▶ セミナー詳細・事前登録：詳細はこちら

■ 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・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」や AI エージェント「Navie（ナビィ）」などを通じて、業務効率化と顧客満足度向上を支援しています。

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」「Navie」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

お問い合わせ：https://ai2-jp.com/contact/

【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ありますので、あらかじめご了承ください。

以上