

(報道発表資料)

2023年6月21日
株式会社エーアイスクエア

LIXIL コールセンターにおいて AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の実証実験を開始

～ChatGPT を活用した生成要約によるコールセンター業務の後処理時間削減を目指して～

人工知能（AI）を活用した各種 IT サービスとコンサルティングを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」）は、大手総合住宅設備メーカーである株式会社 LIXIL（本社：東京都品川区、代表執行役社長：瀬戸欣哉、以下「LIXIL」）のコールセンターにおいて AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の実証実験を開始しました。

AI 要約サービス「QuickSummary2.0」は、エーアイスクエアが独自に開発した AI モデルを搭載したコールセンター向け要約サービス「QuickSummary」に、ChatGPT による生成要約がオプション提供されたりリニューアルサービスです。

LIXIL では、コールセンターの運営の効率化を目的に、ChatGPT をはじめとした大規模言語モデルの活用の可能性を模索していました。

エーアイスクエアが提供する「QuickSummary2.0」は、コールセンターの会話テキストに対し、独自に開発した機械学習ベースの AI モデルが前処理を行い、会話の重要箇所の抜粋要約が行えることに加え、ChatGPT で生成要約が利用できる、操作性の高い UI を兼ね備えたサービスです。LIXIL では、エーアイスクエアが保有するコールセンター業務に関する高い知見と AI の活用ノウハウを高く評価し、実証実験を行うこととしました。

実証実験では、実際のコールセンターの会話テキストを「QuickSummary2.0」に投入し、要約精度の確認や業務への適用効果を試算するとともに、ChatGPT を利用する際のリスクや業務適用における課題を洗い出します。また、本番利用を想定し、Genesys Cloud CX※1との連携方法や実利用における要約処理時間なども確認する予定です。

大規模言語モデルが登場し、コンタクトセンター業務においても大幅に DX が推進され始めています。エーアイスクエアは今後も最新の技術を取り入れ、お客様のコンタクトセンターの業務改革を支援推進してまいります。

※1 Genesys Cloud CX は、ジェネシスクラウドサービス株式会社が提供する、グローバルなサポート・セキュリティー・復旧力を誇るコールセンター向けオール・イン・ワン・プラットフォームサービスです。

●「Quicksummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は 2019 年より提供している「QuickSummary」のリニューアルサービスです。

【QuickSummary2.0 操作画面イメージ】



これまでの「QuickSummary」は、コンタクトセンターの会話をテキスト化したデータに対して、独自に開発した機械学習ベースの AI モデルによって、会話の重要箇所を抜粋し、要約する形で提供してきました。また、お客様自身で教師データを登録できる管理画面も提供してきました。

「QuickSummary2.0」は、主に以下の点において改善を行っています。

・お客様自身でのファインチューニングが不要な独自 AI モデルの改善

従来から搭載している重要度判定モデルのバージョンアップに加え、フィルター判定、対話に対するラベル付与を自動で行う機能の追加。

・オペレーター操作画面の提供

オペレーターが操作しやすい要約結果の表示画面および編集画面の追加。

・ChatGPT による生成要約機能の提供

目的に合わせた複数種類のプロンプトの用意と生成要約機能の追加。

■株式会社イーアイスクエアについて

本社 : 東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F

設立 : 2015 年 12 月 1 日

代表者 : 石田 正樹(代表取締役)

資本金 : 2 億 3,974 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/>

■本件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 金澤光雄

TEL : 03-5835-3155

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。