

コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の実証実験を TMJ と共同で開始 ～ベネッセ業務をフィールドに 2 つの生成 AI を実証実験～

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、コンタクトセンター・バックオフィスの構築・運営を行う株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）と共同で、生成 AI を活用した AI 要約サービス「QuickSummary2.0」および「マニュアルからの回答生成サービス」の実証実験を開始しました。

本実証実験は、TMJ のベネッセコーポレーションからの受託業務をフィールドに実施いたします。

「QuickSummary2.0」は既にアイペット損害保険株式会社のコンタクトセンターに本番導入されていることに加え、2023年6月にリリースした LIXIL のコンタクトセンターをはじめ、複数社での実証実験を行っています。

●関連リリース

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000015.000062562.html>

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000014.000062562.html>

また、「マニュアルからの回答生成サービス」の実証実験は、第 1 号案件となります。

「QuickSummary2.0」は、コンタクト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、会話の重要箇所を抜粋要約することに加え、ChatGPT による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。

「マニュアルからの回答生成サービス」は、当社が独自に開発した AI モデルが HP などのウェブサイトや PDF のコンテンツを解析し、入力された質問に対して、生成 AI が回答文を作成するサービスです。現在はプロトタイプを提供しており、本格的な商用化に向けた開発を行っています。

生成 AI 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してまいります。

●「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。コンタクトセンターにおける対話の解析に特化し、以下の機能を提供しています。

- ・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
発話毎の重要度付与に加え、フィルター判定、対話に対するラベル付与をノンチューニングで利用可能。
- ・オペレーター操作しやすい要約結果の表示・編集画面
- ・ChatGPT による生成要約機能（目的に合わせた複数種のプロンプトを提供）



● マニュアルからの回答生成サービスについて

「マニュアルからの回答生成サービス」は、HP などのウェブサイトや PDF から、質問に対する回答を生成するサービスです。現在はプロトタイプを提供しており、本格的な商用化に向けた開発を行っています。



■株式会社 TMJ について

本社 : 東京都新宿区西新宿 7-20-1 住友不動産西新宿ビル
設立 : 1992 年 4 月 1 日
代表者 : 丸山 英毅 (代表取締役社長)
資本金 : 1 億円
事業内容 : BPO に関するアウトソーシングサービス、コンサルティングサービス、コンタクトセンター運営等
URL : <https://www.tmj.jp/>

■株式会社 エ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。