

生成要約サービス「QuickSummary2.0」が Amazon Bedrock に対応

～閉域環境での生成 AI 利用が可能に～

株式会社エーアイスクエア（本社：東京都港区、代表取締役：荻野明仁、以下「当社」）は、コンタクトセンター向け生成要約サービス「QuickSummary2.0」の生成要約機能において、Amazon Bedrock の利用が可能になったことをお知らせいたします。



「QuickSummary2.0」は、当社が独自に開発した AI モデルと生成 AI を組み合わせたコンタクトセンター向け生成要約サービスです。2023年6月の製品リニューアル以降、株式会社 LIXIL、auじぶん銀行株式会社などの大手企業のコンタクトセンターで採用され、導入企業数が急増しています。

「QuickSummary2.0」の生成要約機能では、これまで Azure OpenAI Service で利用可能な GPT-3.5、GPT-4、GPT-4o を標準としていましたが、今回の Amazon Bedrock 対応により、Anthropic 社が開発した最新 AI モデル「Claude 3.5 Sonnet」の利用が可能となりました。Claude 3.5 Sonnet は、従来のモデルと比較して処理速度が2倍、コストが5分の1という驚異的な性能向上を実現。さらに、強化されたマルチモーダル能力と高度な推論力を備えています。

また、「QuickSummary2.0」は AWS 上に構築がされており、今回の Amazon Bedrock 対応によって、AWS PrivateLink を用い、閉域環境で利用することが可能になりました。これにより、高いセキュリティレベルで安心してサービスを導入いただけます。

【処理フローイメージ】



主な機能：

➤ 独自 AI モデルによる前処理機能

音声認識テキストに対して重要度判定やクレンジング、個人情報特定を自動で行い、生成 AI 利用前に文章を自動で正規化します。

➤ 生成 AI モデルの選択機能

お客様のご利用環境条件や期待する要約形式に合わせて、生成 AI モデルの選択ができます。Amazon Bedrock を活用した閉域環境でのサービス提供も可能です。

➤ 目的に合わせた複数種のプロンプトの選択機能

オペレータ自身がプロンプトを選択して通話毎に要約パターンを選択することができます。これにより、業務や目的に応じて最適な要約結果を出力することができます。

QuickSummary2.0 紹介ページ：

<https://www.ai2-jp.com/package02-2/>

コンタクトセンター業界は現在、人口減少と労働力不足を背景に人材の確保が困難になっており、加えて、問合せチャネルの多様化や対応品質への要求も相まって離職率も高くなっています。このような状況下で、音声認識サービスや要約サービスの業務活用が業界から大きな期待を集めています。当社は、この市場ニーズに応えるべく、生成要約サービス「QuickSummary2.0」をいち早く市場に投入しました。

「QuickSummary2.0」の導入により、後処理時間の大幅な削減、顧客の声（VoC）の効率的な分析、ナレッジ整備の促進などが期待できます。これにより、多くのコンタクトセンターに付加価値の高いサービスを提供し、業界全体の課題解決と生産性向上に貢献してまいります。

●株式会社エーアイスクエアについて

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 荻野 明仁
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://www.ai2-jp.com/>

●お問合せ先

【「QuickSummary2.0」に関するお問合せ先】

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合せ先】

株式会社エーアイスクエア
担当 : 営業部 金澤光雄
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。