

(報道発表資料)

2024年7月17日
株式会社エーアイスクエア

コンタクトセンター業務効率化に向けた新たな取り組み

生成要約サービス「QuickSummary2.0」とクラウド CTI「CT-e1/SaaS」の連携開始

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「エーアイスクエア」）は、株式会社コムデザイン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：寺尾憲二、以下「コムデザイン」）と連携し、コンタクトセンター向け生成要約サービス「QuickSummary2.0」とクラウド型月額 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の連携を開始したことをお知らせいたします。




●両社連携提供の背景

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。これらの課題に対応し、業界全体で業務を高度化し、生産性向上を図ることが急務となっています。こうした状況下で、AI や音声認識技術の進歩、そしてそれらを支えるインフラ環境の整備による、新たな解決策が注目を集めています。特に、オペレータの業務を効率的に支援する音声認識サービスが、業界の期待を集めています。

この分野において、コムデザインとエーアイスクエアは先駆的な役割を果たしてきました。コムデザインは、CT-e1/SaaS を展開し、現在 1,745 テナントに利用されています。一方、エーアイスクエアは生成 AI を活用した要約サービスをいち早く市場に投入しました。

両社のサービスを連携することで、より包括的かつ高度な支援が可能となります。CT-e1/SaaS の対応ログを QuickSummary2.0 で要約し、後処理時間の削減や、VoC の分析、ナレッジ整備などをサポートします。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することが期待されています。

●「QuickSummary2.0」について



The screenshot displays the QuickSummary2.0 interface. On the left, a chat window shows a conversation between a customer and a representative. The chat messages are timestamped and include a search bar at the top. On the right, a summary panel titled '抜粋要約' (Excerpt Summary) provides a structured overview of the conversation. The summary includes sections for '案件タイトル' (Case Title), '問い合わせ内容' (Inquiry Content), '対象' (Target), '申し入れ内容' (Request Content), '対応内容' (Response Content), 'その他備考' (Other Remarks), and '会話後の対応' (Response after conversation). The summary text is generated by AI based on the chat transcript.

「QuickSummary2.0」は、エーアイスクエアが独自に開発した 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。使いやすい UI を兼ね備え、目的に合わせた要約結果をオペレータが自由に選択して表示できます。

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。

【処理フローイメージ】



●「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,745 テナント 31,000 席以上の企業に採用されています。

<https://comdesign.co.jp/>

●株式会社コムデザインについて

2008 年からクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能なサービスモデル「CXaaS」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウド CTI 機能の提供および開発だけでなく、利用までに必要な専門エンジニアによる伴走体制もふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。

本社 : 東京都千代田区平河町 2-7-5 砂防会館本館 3 階

設立 : 2000 年 1 月 12 日

代表者 : 代表取締役社長 寺尾 憲二

資本金 : 76,200,800 円

事業内容 : CTI ソリューション・パッケージの企画及び販売、受託開発

URL : <https://comdesign.co.jp/>

●株式会社エーアイスクエアについて

自然言語処理に特化した革新的なコンタクトセンター向け AI サービスを提供しています。AI チャットボット

「QuickQA」や音声認識サービス「AI2ASR」に加え、2023 年にリリースした生成要約サービス

「QuickSummary2.0」は、業界内で高い評価を受けています。この「QuickSummary2.0」は、LIXIL や au じぶん銀行などの大規模コンタクトセンターをはじめ、提供開始からわずか 1 年で数十社に導入されました。

イーアイスクエアは、これらのソリューションを通じて、コンタクトセンターの業務効率化と顧客満足度の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 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】

株式会社イーアイスクエア
TEL : 03-6809-4814
Mail : contact@ai2-jp.com

【CT-e1/SaaS】に関するお問合せ先】

株式会社コムデザイン
TEL : 050-5808-5500
Mail : sales@comdesign.co.jp

【リリースに関するお問合せ先】

株式会社イーアイスクエア
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。