

(報道発表資料)

2020年8月3日
株式会社エーアイスクエア

「QuickQA」「QuickSummary」搭載の「Enour CallAssistant」提供開始

～お客さまとの会話をテキスト化し、適切な回答もアシスト～

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）は、株式会社オプテージ（本社：大阪府中央区、代表取締役：荒木 誠）が本日より提供を開始する「Enour（エナー）CallAssistant」の FAQ レコメンド機能、自動要約・分類サポート機能に、当社の自動応答エンジン「QuickQA」と自動要約・分類エンジン「QuickSummary」が採択されたことを発表いたします。

- Enour CallAssistant サービス詳細ページ

URL : <http://optage.co.jp/business/service/application/chatsolution/callassistant/>

「Enour CallAssistant」は、お客さまとオペレーターの会話内容をリアルタイムにテキスト化し、お客さまからの質問に対して適切な回答をレコメンドします。そのため、新人オペレーターでも安心して対応が可能となります。また、会話終了後には対応内容を自動的に要約・分類する機能を備えており、後処理時間の削減が期待できます。さらには、管理者の方がリアルタイムに会話内容をモニタリングできる機能やマーケティング・商品改善部門の方が VoC 分析のために会話内容を抽出できるレポート機能も有しております。

オプテージ社は「QuickQA」と「QuickSummary」の「高精度」「簡便性」「柔軟性」を評価され、昨年よりオプテージ社コールセンターで実証実験も行い、システム改善を加えながら進めてまいりました。結果、保留時間の削減などの明確な効果も出ており、今回のサービス提供開始にいたしました。

オプテージ社はこれまで、当社の自動応答エンジン「QuickQA」が組み込まれたヘルプデスクやコンタクトセンター向けの AI チャットボットサービス「Enour AI ChatSupport」と、有人チャットサービス「Enour ChatSupport」を提供してまいりました。今回提供する「Enour CallAssistant」を加えることで、お客さまに合わせて 3 つのサービスを組み合わせる最適なコンタクトセンター環境をワンストップで構築いたします。

●「QuickQA」について

「QuickQA」は、高度な自然言語解析技術が組み込まれた自動応答エンジンです。簡便な管理画面からユーザー自らメンテナンス可能で、少ない学習データでも高い回答精度を実現します。チャットボットやオペレーター支援システムとの連携など、様々な用途で活用されています。

●「QuickSummary」について

「QuickSummary」は、高度な自然言語解析技術が組み込まれた自動要約・分類エンジンです。対話内容から重要な単語・センテンスを抽出したり、適切な分類ラベルを自動付与します。また、QとAの要素だけを抜き出し、FAQ作成の材料にするなどの活用も可能です。

■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 : 1億8,625万円
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/>

■株式会社オプテージについて

本社 : 大阪府中央区城見2丁目1番5号 オプテージビル
設立 : 1988年4月2日
代表者 : 荒木 誠(代表取締役)
資本金 : 330億円
事業内容 : 電気通信事業・有線一般放送事業・小売電気事業情報システム・
電気通信ならびに放送に関するシステム開発、運用、保守業務の受託
URL : <https://optage.co.jp/>

■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 岩崎圭介
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。