



(報道発表資料)

2018年10月15日

株式会社エーアイスクエア

「横浜銀行」コールセンターにおける AI 対話要約の実証実験開始

～ 対話要約ソリューション「QuickSummary +」を用いた生産性向上及びサービス改善の実現に向けて ～

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、このたび、コンコルディア・フィナンシャルグループの横浜銀行（代表取締役頭取：大矢恭好）のコールセンターにおいて、人工知能を活用して対話テキストを要約する「AI 対話要約」に関する実証実験を行いますのでお知らせします。

本実証実験では、音声認識エンジンによってテキスト情報に変換された、コールセンターでのお客さまとオペレーターの会話の内容を、エーアイスクエアが提供する要約ソリューション「QuickSummary +」(※)を用いて、容易に活用できる情報に要約するものです。このことにより、コールセンターでは、お客さまとの通話終了後の対応履歴の登録をはじめとした、後処理時間の削減という「業務効率化」に加え、問い合わせの主旨の抽出によるお客さまニーズの把握を通じた「今後のサービス改善」を実現することができます。

横浜銀行では、本実証実験の結果を踏まえて、音声認識・対話要約等の技術と顧客管理基盤をシームレスに連携し、コールセンター高度化の取り組みを加速することを計画しています。

また、今後、両社は自然言語処理技術・テキスト解析技術を中心とする各種 AI 技術を活用して、豊かなユーザーエクスペリエンスの提供に取り組んでまいります。

(※) 【QuickSummary +について】

エーアイスクエア独自の文章要約エンジン「QuickSummary」を対話要約に適用するべく機能強化したソリューションです。テキスト化された複数話者間の通話データに対して、通話全体の内容から重要なセンテンスを抽出するだけでなく、会話の主旨を生成したり、分類したりすることができます。特定の企業・業務に合わせた教師データを投入することで、大幅な精度向上を実現しております。

すでに大手消費財メーカーのコールセンターなどで、業務効率化、VoC 分析等の目的で活用されています。

【株式会社エーアイスクエアについて】

商号：株式会社エーアイスクエア

主な事業内容：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



所在地：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

資本金：1 億 8,750 万円

従業員数：19 名

株主：株式会社ブロードバンドタワー（東証 JASDAQ 3776）

株式会社メディアドゥホールディングス（東証一部 3678）

経営陣

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア

営業部 堀 TEL：03-5835-3155

※電話番号をお確かめの上、お間違えのないようお願いいたします。

※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。