

(報道発表資料)

2023年6月19日  
株式会社エーアイスクエア

## AI 要約サービス「QuickSummary」に ChatGPT を搭載しリニューアル

～コンタクトセンター業務の後処理時間削減に大きく貢献～

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、2019年より提供している AI 要約サービス「QuickSummary」に、生成 AI を代表する ChatGPT を搭載し、「QuickSummary2.0」として、リリースいたしました。

これまでの「QuickSummary」は、コンタクトセンターの会話をテキスト化したデータに対して、独自に開発した機械学習ベースの AI モデルによって、会話の重要箇所を抜粋し、要約する形で提供してきました。また、お客様自身で教師データを登録できる管理画面も提供してきました。

今回のリニューアルに際し、複数のお客様のコンタクトセンターの現場担当者からヒアリングを行い、改善を図ってまいりました。主に以下の点において改善を行っています。

- ・**お客様自身でのファインチューニングが不要な独自 AI モデルの改善**

従来から搭載している重要度判定モデルのバージョンアップに加え、フィルター判定、対話に対するラベル付与を自動で行う機能の追加。

- ・**オペレーター操作画面の提供**

オペレーターが操作しやすい要約結果の表示画面および編集画面の追加。

- ・**ChatGPT による生成要約機能の提供**

目的に合わせた複数種類のプロンプトの用意と生成要約機能の追加。

今回のリニューアルにより、これまで限定的な効果しか得られなかった会話のテキストが、「後処理時間の削減」や「VoC データの活用」に大きく貢献できるようになりました。

## 【QuickSummary2.0 操作画面イメージ】



また本サービスは、会話のテキストデータを直接 ChatGPT に連携するのではなく、当社が独自で開発した複数の AI モデルが前処理を行っています。この機能により、以下のメリットが得られます。

### ・ChatGPT 利用料金の削減

前処理で会話の主要箇所のみ絞ることで利用料金を削減。

### ・生成要約結果の精度向上

会話の主要箇所だけに整形したデータを対象に生成要約を実行し、生成結果の精度を向上。

### ・個人情報の排除

対話行為ラベルや重要度判定モデルを利用することで、個人情報にあたる会話をフィルタリング。

### ・生成要約結果と元文の該当箇所の確認が可能

生成要約結果に至った該当テキスト箇所の確認が可能。

大規模言語モデル（LLM）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。

### ■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](mailto: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。