

(報道発表資料)

2023年11月8日
株式会社エーアイスクエア

LIXIL コールセンターにて AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の本番導入

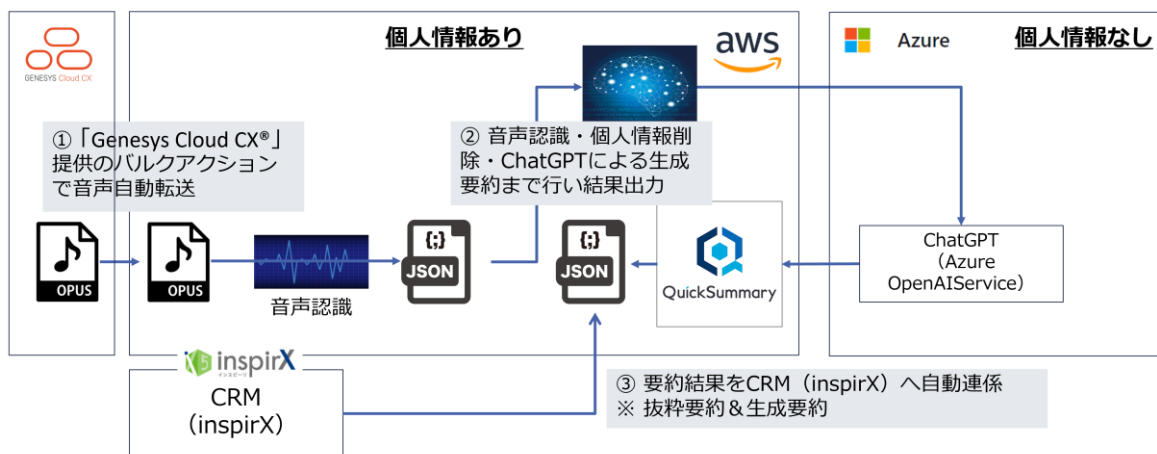
～音声認識から要約、CRM 連携まで構築し、後処理業務ゼロを実現～

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、大手総合住宅設備メーカーである株式会社 LIXIL（本社：東京都品川区、代表執行役社長：瀬戸欣哉、以下「LIXIL」）のコールセンターにおいて、AI 要約サービス「QuickSummary2.0」が採用されたことをお知らせいたします。2023年10月より、既に LIXIL の複数窓口で利用いただいています。

両社は要約精度の確認や業務への適用効果の試算、ChatGPT を利用する際のリスクや業務適用における課題を洗い出す実証実験を今年6月から実施してきました。実証実験の結果、要約精度や処理速度、費用対効果など、業務適用における条件をクリアし、本番導入に至っています。

エーアイスクエアは、AI 要約サービス「QuickSummary2.0」に加え、音声認識サービス「AI2ASR」も合わせて提供し、LIXIL が利用するクラウド型コンタクトセンターソリューション「Genesys Cloud CX®」からの自動音声取得～音声認識～要約～CRM 連携までシームレスなシステム連携を構築しています。本構成によって、電話応対後の後処理業務は不要となり、コールセンターにおいて約30%の生産性向上を実現しています。

● システム連携イメージ





「AI2ASR」は、OpenAI 社が提供する音声認識エンジン「Whisper」を採用し、エーアイスクエアが提供するクラウド環境上で同時並列処理によるスケーラビリティを実現しています。また、AI 要約サービス「QuickSummary2.0」は、エーアイスクエアが独自に開発した AI モデルと ChatGPT による生成要約を組み合わせたコールセンター向け要約サービスで、本件においては LIXIL の業務要件に合わせた要約結果の出力調整を行っています。

LIXIL コールセンターにおいては、今後、「QuickSummary2.0」によるテキスト解析を Q&A 作成等に拡大し、チャットボットなどの自動応答サービスへの展開を進めることで、さらなる CX 向上を計画しています。

大規模言語モデルが登場し、コール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推進してまいります。

●「QuickSummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は 2019 年より提供している「QuickSummary」のリニューアルサービスです。コンタクトセンターにおける対話の解析に特化し、以下の機能を提供しています。

- ・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
発話毎の重要度付与に加え、フィルター判定、対話に対するラベル付与をノンチューニングで利用可能。
- ・オペレーター操作しやすい要約結果の表示・編集画面
- ・ChatGPT による生成要約機能（目的に合わせた複数種のプロンプトを提供）



■ 株式会社イ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

株式会社イーアイスクエア

営業部 金澤光雄

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。