

free サポートデスクに生成要約サービス「QuickSummary2.0」の本番導入

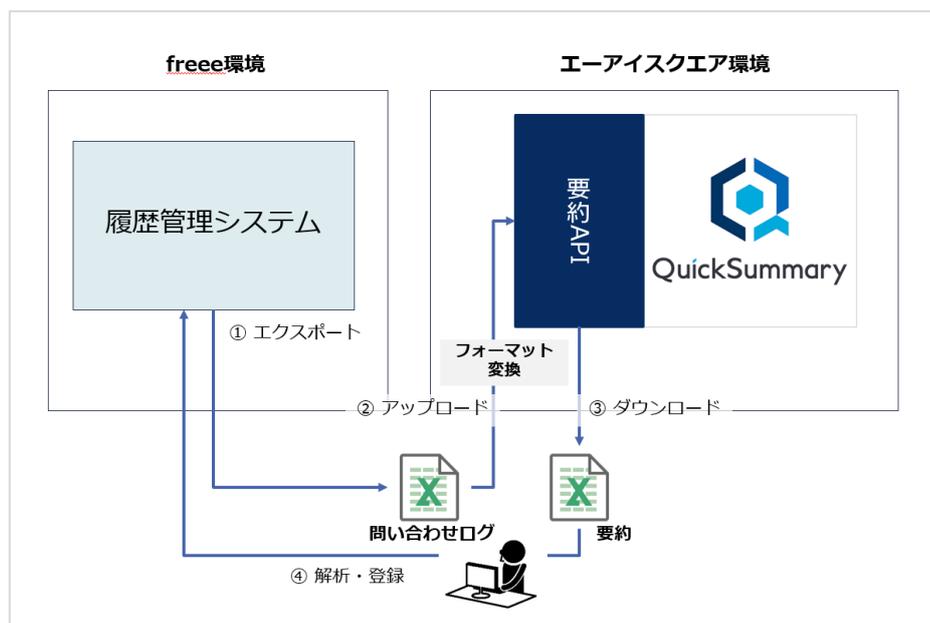
～対応履歴を要約し、VOC 分析作業を効率化～

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、クラウド会計ソフトを開発、販売するフリー株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：佐々木大輔、以下「フリー」）の free サポートデスクに、生成要約サービス「QuickSummary2.0」が採用されたことをお知らせいたします。

free サポートデスクでは、継続的なサービスの改善を目的に VOC（Voice Of Customer）分析を行っています。ユーザーからの要望の整理・分類に多大な時間を要していました。「QuickSummary2.0」を活用し、対応履歴を要約することで、問い合わせ内容を容易に把握し、分類作業の効率化を実現しています。

本取組みでは、エーアイスクエアが構築したクラウドストレージ環境（Amazon S3）に、対応履歴データをアップロードし、要約結果を任意のタイミングでエクスポートできる構成を採用しました。履歴管理システムのデータをそのまま活用できるよう、QuickSummary2.0 の API にあわせ、自動でフォーマット変換する処理も加えています。

●システムイメージ



「QuickSummary2.0」はこれまで、電話やチャットなどの対話形式テキストの生成要約に特化して提供してきましたが、今後 API を機能拡張し、応対履歴データやメールなど、プレーンテキスト形式にも対応します。

free サポートデスクでは、今後も、お客様より寄せられた貴重なご意見（VOC）の分析を通じて更なるサービス改善に取り組みます。

●「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の対話形式テキストをはじめ、様々なデータの生成要約が取得できる機能を提供しています。

- ・ファインチューニングが不要な独自 AI モデルによる高度な前処理機能
発話毎の重要度付与、フィルター判定、ラベル付与による自動での正規化処理
- ・オペレータが操作しやすい要約結果の表示・編集画面
- ・生成要約機能（Azure OpenAI Service、Amazon Bedrock、独自 LLM など）
- ・目的に合わせた複数種のプロンプトの提供（箇条書き要約、CRM 登録要約、QA 形式要約など）



The screenshot displays the QuickSummary2.0 interface. At the top, there are settings for filtering and displaying chat transcripts, including options for 'All', 'Operator only', and 'Customer only', and checkboxes for 'Show', 'Hide', 'Personal confirmation', 'Business', 'Password', 'None', and 'Personal information'. A 'Prompt Registration' (プロンプト登録) window is also visible, showing a search for 'Default' and a 'Generate' button.

The main area shows a list of chat transcripts with a search bar and a '25/236 transcripts displayed' indicator. A blue arrow points to the '独自AIによる絞り込み機能' (AI-based filtering function) label. Below the list, a yellow box highlights the '生成要約' (Generate Summary) button, which is labeled '生成要約' in a yellow arrow. The summary generated is shown in a yellow box at the bottom left, containing a list of key points:

- ・機種変更によりログインできない状況
- ・以前に登録されたBANKアプリ
- ・古いスマートフォンで再登録用のパスワードの発行
- ・新しいスマートフォンに入っているBANKアプリのアンインストール
- ・口座番号での登録
- ・新しいスマートフォンでBANKアプリを使うための登録
- ・住所変更の手続き
- ・お口座の種類（総合口座または振替口座）
- ・住所変更がお客さまの名称にも影響するが確認
- ・使えるお通帳
- ・通常払込みに利用できるお口座
- ・A B C 銀行の口座をお持ちの方
- ・窓口で現金をその口座に入金する場合の手数料

■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 : 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/>

■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

※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。