

(報道発表資料)

2024年2月21日  
株式会社エーアイスクエア

## auじぶん銀行のコンタクトセンターに「QuickSummary2.0」を導入

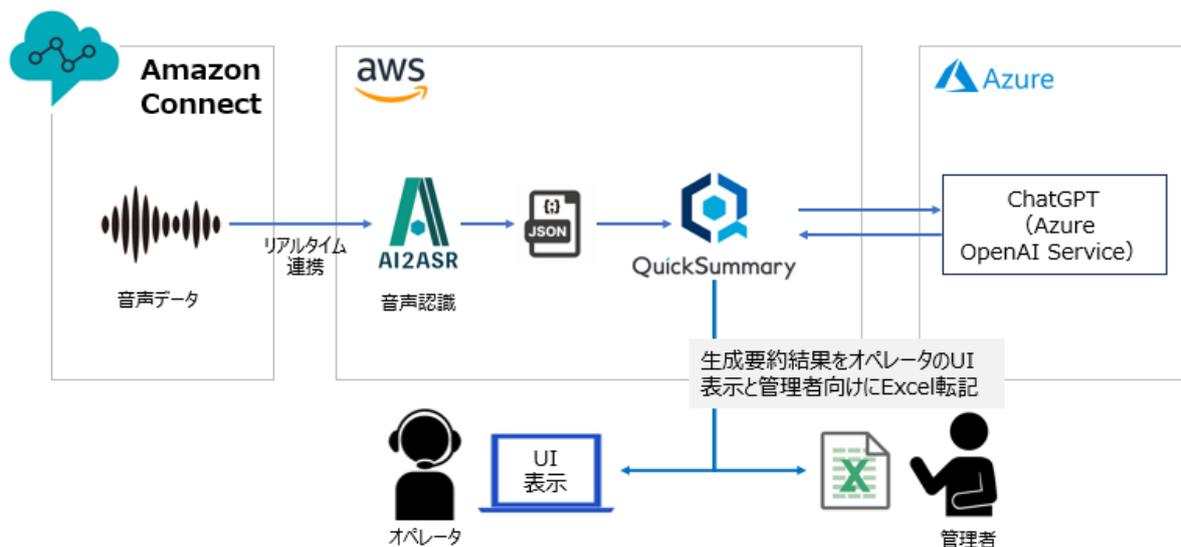
～生成要約を利用しVOC分析高度化やナレッジ改善効率化を実現～

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、auじぶん銀行株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：石月 貴史、以下「auじぶん銀行」）のコンタクトセンターにおいて、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。

auじぶん銀行のCS/CX戦略では、「品質の追求」「効率化の推進」「従業員満足の上昇」の3つの重点テーマを掲げて、コンタクトセンターの改善活動を日々行っています。今回、VOC分析の高度化、後処理時間削減、KCS（Knowledge-Centered Service）の高度化を目的として「QuickSummary2.0」が採用されました。

エーアイスクエアは、生成要約サービス「QuickSummary2.0」に加え、音声認識サービス「AI2ASR」も合わせて提供します。クラウドコンタクトセンターソリューション「Amazon Connect」と連携し、リアルタイムに取得した音声データから音声認識～要約を行います。

### ●システムイメージ





「AI2ASR」は、OpenAI 社がオープンソースで提供する音声認識エンジン「Whisper」を独自にカスタムし、当社クラウド環境上で提供しています。ストリーミングデータを同時並列処理することでスケーラビリティを確保し、また、「Whisper」の認識精度向上のため、エーアイスクエア独自の AI モデルによる不要な発話の出力制御や、単語辞書による誤認識単語の補正処理を行っています。

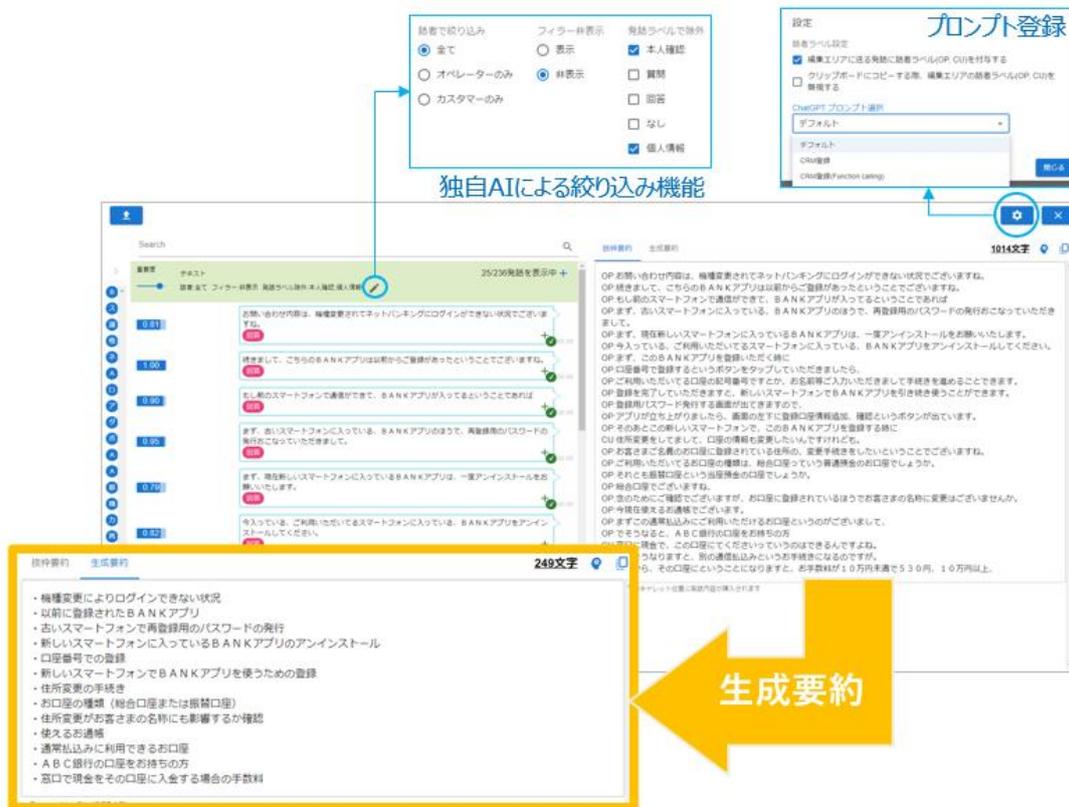
「QuickSummary2.0」は、エーアイスクエアが独自に開発した AI モデルと ChatGPT による生成要約を組み合わせたコンタクトセンター向け要約サービスで、目的に応じた要約結果をオペレータが選択して表示できる機能を有しています。

大規模言語モデルが登場し、コンタクトセンター業務においても急速に 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。

### ●「QuickSummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は生成 AI を活用したコンタクトセンター向け要約サービスです。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）



### ■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](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。