

2024年10月30日  
株式会社エーアイスクエア

## 生成要約サービス「QuickSummary2.0」とCXプラットフォーム「Zendesk」が連携

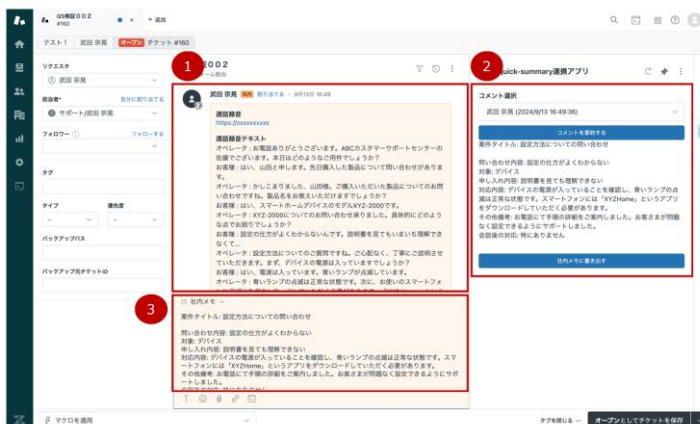
～株式会社エクレクトが開発した連携アプリを開発し、テキスト要約による業務の高度化を実現～

コンタクトセンター向けAIソリューションを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都港区、代表取締役：堀友彦、以下「エーアイスクエア」）は、CXプラットフォーム「Zendesk」と生成要約サービス「QuickSummary2.0」が連携したことをお知らせします。この連携により、「QuickSummary2.0」がCXプラットフォーム「Zendesk」上で利用可能になりました。「QuickSummary2.0」と「Zendesk」を連携させるアプリケーションは株式会社エクレクト（本社：東京都世田谷区、代表取締役：辻本真大、以下「エクレクト」）が開発しました。



### ●CXプラットフォーム「Zendesk」との連携について

エクレクトが開発した連携アプリによって、Zendesk 上に要約ボタンを追加することが出来ます。このボタンをクリックするだけで「QuickSummary2.0」による会話内容の自動要約結果を瞬時に取得できるようになります。これにより、Zendesk をご利用中のお客様は、他のウィンドウに切り替えることなく、QuickSummary2.0 の要約機能をスムーズに活用し、効率的に対応履歴データを作成することが可能になります。この機能により、オペレータの負担軽減や対応時間の短縮に大きく寄与し、より迅速かつ効果的な顧客対応を実現するための強力なサポートが可能になります。



項目	概要
①)通話テキスト	音声認識されたテキスト。こちらのコメントからオペレーターと問い合わせ者の発言を発言順に取り出し、要約に利用します。
②)要約ボタン	「コメントを要約する」のボタンを押下すると通話テキストを用いてQuickSummary2.0にリクエストを行い、要約結果を書き出します。
③)社内メモ	要約された結果をチケット内に登録することが出来ます。

## ●両社連携提供の背景

コンタクトセンター業界では、人口減少と労働力不足の影響で人材の確保が困難になっているほか、問合せチャネルの多様化や応対品質への要求が高まり、離職率の上昇も問題となっています。これらの課題に対応し、業界全体で業務の効率化と生産性向上を実現することが急務です。こうした状況下で、AI 技術や業務効率化ツールの進歩、そしてそれらを支えるインフラ環境の整備による新たな解決策が注目を集めています。特に、オペレータの業務を効率的に支援するサービスや、要約機能によって後処理時間を軽減するツールが、業界から大きな期待を寄せられています。

エクレクトは、顧客体験（CX）プラットフォームを提供し、コンタクトセンター業務全体の効率化を支援しています。一方、エーアイスクエアは、生成 AI を活用した要約サービスを市場に投入し、後処理業務の時間を大幅に削減することで、オペレータの負担軽減に貢献しています。両社のサービスを連携することで、コンタクトセンター業界に新たな価値をもたらします。

本契約を通じて、エーアイスクエアとエクレクトは、コンタクトセンター業界に革新的なソリューションを提供し、業界全体の生産性向上と顧客満足度の飛躍的な改善を目指します。両社は今後も継続的な機能拡張と新サービスの開発に取り組み、変化する市場ニーズに迅速に対応してまいります。

## ●「QuickSummary2.0」について



The screenshot displays the QuickSummary2.0 interface. On the left, a call transcript is shown with a search bar and various filters. The transcript includes the following text:

- 0.40 お電話ありがとうございます。担当佐藤がご案内いたします。
- 0.00 あ、もしもし。
- 0.00 はい。
- 0.91 すいません、あの、料金のことなんですけど。
- 0.00 はい。
- 0.00 ちょっとお聞きしたいんですけど。
- 0.00 はい、お聞きいたします。
- 0.57 今月の料金、えーと、いくらになってますかね、5月は。
- 0.48 5月分ですね。
- 0.00 はい。
- 0.00 かしまりました。では、対象の番号をお願いします。
- 0.57 えっと、番号って。
- 0.73 あの、対象の携帯電話の番号をお伺いして料金確認したいんですけども、よろしいでしょうか。
- 0.47 ああ、はい、090

On the right, the AI-generated summary is displayed under the heading "案件タイトル: 携帯電話料金と保険料の請求に関する問い合わせ". The summary includes:

- 問い合わせ内容: 携帯電話料金と保険料の請求内容の確認
- 対象: 携帯電話サービス (モバイルM)
- 申し入れ内容: 5月分の携帯電話料金の確認と、ABCカードでの請求内容の詳細を知りたい
- 対応内容: 携帯電話料金の内訳を説明し、ABCカードの請求に関しては直接カード会社に問い合わせるよう案内した。その他備考: 顧客は携帯電話2台分の料金 (約14,000円/月) 以外に、車の保険料が含まれている可能性のある追加請求 (約5-6万円) があることを懸念している。ABCカードの明細にはモバイルMの項目があり、顧客は支払いの重複を心配している。オペレータは携帯電話料金以外の請求についてはカード会社に確認するよう助言した。
- 会話後の対応: 特になし

At the bottom of the summary, it states: "該料要約欄の文章を元に、AIを利用して要約を生成します。"

「QuickSummary2.0」は、イーアスクエアが独自に開発した AI モデルと生成 AI を組み合わせたコンタクトセンター向け生成要約サービスです。使いやすい UI を兼ね備え、目的に合わせた要約結果をオペレータが自由に選択して表示できます。

主な機能：

- **独自 AI モデルによる前処理機能**
- 音声認識テキストに対して、重要度の判定やクレンジング、個人情報の特定を自動で行い、生成 AI を利用する前に文章を自動で正規化します。また、個人情報をあらかじめ除外することで、生成 AI に個人情報が渡ることを防ぎ、安全に利用できるようにします。
- **生成 AI モデルの選択機能**
- お客様のご利用環境条件や期待する要約形式に合わせて、生成 AI モデルの選択ができます。Amazon Bedrock を活用した閉域環境でのサービス提供も可能です。
- **目的に合わせた複数種のプロンプトの選択機能**
- オペレータは、通話や用途に応じて複数のプロンプトから最適なものを選択し、通話ごとに最適な要約パターンを設定することができます。これにより、業務や目的に応じた最適な要約結果を出力することが可能です。

【処理フローイメージ】



### ●「Zendesk」について

Zendesk は、企業が顧客対応を円滑に行うためのクラウドベースの CX プラットフォームです。問い合わせ管理や FAQ、チャットボットなど、多彩な機能を備え、さまざまなチャネルでの顧客対応を一元管理できます。顧客満足度を高めるための強力なツールとして、多くの企業に利用されています。

<https://eclect.co.jp/service/zendesk/>

### ●株式会社エクレクトについて

エクレクトは、CX ソリューションカンパニーとして、600 社を超える豊富な支援実績があります。また、カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、APAC NO.1 の実績が評価され「Partner of the Year」を 4 年連続受賞しています。同社は Zendesk のライセンス販売をはじめ、ビジネス要件に合わせた最適なシステム設計・構築、新規導入、既存システムからの移行支援、さらに FAQ サイトのデ

ザインやカスタマイズを手掛けています。導入後も、詳細なマニュアル提供やユーザー向けの FAQ サイト公開など、充実したサポート体制で企業の顧客対応を強力にバックアップします。エクレクト社の支援により、企業は Zendesk の機能を最大限に活用し、顧客満足度の向上と業務効率化を実現できます。

本社 : 東京都世田谷区北沢 2-36-9 ベル下北沢 3F  
設立 : 2017 年 12 月  
代表者 : 代表取締役社長 辻本 真大  
資本金 : 20,000,000 円  
事業内容 : CX ソリューション提供／導入コンサルティング／アプリケーション開発  
URL : <https://eclect.co.jp/>

#### ●株式会社エーアイスクエアについて

自然言語処理に特化した革新的なコンタクトセンター向け AI サービスを提供しています。AI チャットボット「QuickQA」や音声認識サービス「AI2ASR」に加え、2023 年にリリースした生成要約サービス「QuickSummary2.0」は、業界内で高い評価を受けています。この「QuickSummary2.0」は、LIXIL や au じぶん銀行などの大規模コンタクトセンターをはじめ、提供開始からわずか 1 年で数十社に導入されました。エーアイスクエアは、これらのソリューションを通じて、コンタクトセンターの業務効率化と顧客満足度の向上を実現しています。

本社 : 東京都港区芝 5-31-17 PMO 田町 7F  
設立 : 2015 年 12 月 1 日  
代表者 : 代表取締役 堀 友彦  
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/>

#### ●お問合せ先

【「QuickSummary2.0」に関するお問合せ先】

株式会社エーアイスクエア  
TEL : 03-6809-4814  
Mail : [contact@ai2-jp.com](mailto:contact@ai2-jp.com)

【リリースに関するお問合せ先】

株式会社エーアイスクエア  
担当 : 営業部 吉成 達也  
TEL : 03-6809-4814  
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。