

生成要約サービス「QuickSummary2.0」にプロンプト検証・登録機能を搭載

～コンタクトセンター運営の現場で要約結果の調整や反映が即時可能に～

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、生成要約サービス「QuickSummary2.0」の新機能として、コンタクトセンターの運営現場でプロンプトの検証や登録が可能となる機能を追加したことをお知らせいたします。



生成要約サービス「QuickSummary2.0」は、2023年6月のリリース以降、auじぶん銀行株式会社や株式会社LIXILをはじめとした多くのコンタクトセンターに本番導入されていますが、要約結果の調整や新規追加について、コンタクトセンターの現場の管理者やオペレータからの多くの要望を頂戴していました。

これまでは、通話毎もしくはオペレータ毎に要約パターンを変更したい場合、エーアイスクエアで検証および環境適用が必要でしたが、今回の機能追加により、「QuickSummary2.0」をご利用のお客は、コンタクトセンターの現場で、検証や反映を行い、即時利用を行うことが可能となりました。

●プロンプト検証機能およびプロンプト反映機能について

プロンプト検証機能は、ツール上からノーコードでプロンプトを作成し、要約結果を比較検証できる機能です。音声認識テキスト、作成したプロンプト、利用したいモデルをツール上で設定すると、実際にQuickSummary2.0で出力される要約結果を確認しながらプロンプトチューニングを行うことができます。

● 要約結果確認画面

結果プレビュー

入力データ	前処理	モデル	プロンプト
B-1(金融機関)	原文のまま	claude-3-sonnet	エスカレデモ用
<p>OP:お電話ありがとうございます。担当矢野でございます、いかがでしたか。</p> <p>CU:あ、お世話になります。私鈴木と申しまして、</p> <p>OP:はい、お世話になっております。</p> <p>CU:えっと、いくつかあるんですけど、えっと、まず機種変更しまして、</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:それで、えーと、ログインができなくなってしまってるんですが、それでどういふふうに対応するか。</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:以前の、うーん、なんかいろいろ暗証番号とかが、もう見つからないので。</p> <p>OP:かしこまりました。</p> <p>OP:お問い合わせ内容は、機種変更されてネットバンキングにログインができない状況でございますね。</p> <p>CU:うん、そうですね。</p> <p>OP:お問い合わせありがとうございます。</p> <p>OP:はじめにお名前をフルネームでお聞かせいただけますでしょうか。</p> <p>CU:はい、鈴木昭雄です。</p> <p>OP:ありがとうございます。</p> <p>CU:それでは鈴木様、ご住所をお願いします。</p> <p>CU:えーと、東京都港区芝5-31-17 PMO田町7F</p> <p>OP:復唱させていただきます。えっと、東京都港区芝5-31-17 PMO田町7Fで間違いないでしょうか。</p>	<p>OP:お電話ありがとうございます。担当矢野でございます、いかがでしたか。</p> <p>CU:あ、お世話になります。私鈴木と申しまして、</p> <p>OP:はい、お世話になっております。</p> <p>CU:えっと、いくつかあるんですけど、えっと、まず機種変更しまして、</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:それで、えーと、ログインができなくなってしまってるんですが、それでどういふふうに対応するか。</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:以前の、うーん、なんかいろいろ暗証番号とかが、もう見つからないので。</p> <p>OP:かしこまりました。</p> <p>OP:お問い合わせ内容は、機種変更されてネットバンキングにログインができない状況でございますね。</p> <p>CU:うん、そうですね。</p> <p>OP:お問い合わせありがとうございます。</p> <p>OP:はじめにお名前をフルネームでお聞かせいただけますでしょうか。</p> <p>CU:はい、鈴木昭雄です。</p> <p>OP:ありがとうございます。</p> <p>CU:それでは鈴木様、ご住所をお願いします。</p> <p>CU:えーと、東京都港区芝5-31-17 PMO田町7F</p> <p>OP:復唱させていただきます。えっと、東京都港区芝5-31-17 PMO田町7Fで間違いないでしょうか。</p>	<p>#通話相手 番号 鈴木昭雄様 ご本人様</p> <p>#CU問合せ内容 ・機種変更後ネットバンキングログインできず ・以前の携帯に入っているバンクアプリから再登録パスワード発行できれば新しい携帯でログイン可能 ・前の携帯見つかからない場合、バンクアプリをアンインストール→再インストールして新規登録が必要 ・住所変更の手続きを店頭で行いたい ・A B C銀行への振込方法と手数料を確認したい</p> <p>#OP対応内容 ・マイナンバーカードなど本人確認書類が必要 ・口座番号から登録する方法を案内 ・住所変更は店頭で通帳とその他書類を持参する必要があります ・A B C銀行への振込は他行送付が通信払込みになり、手数料発生する</p> <p>#社内依頼事項 折り返し電話なし 08012345678</p>	<p>< 1 / 1 ></p>

閉じる

加えて、検証履歴確認画面では検証結果を一覧表示できます。これにより、コンタクトセンターの管理者は、利用するモデルやプロンプトなど、複数のパターンの要約結果を比較検討し、用途に合わせた適切なプロンプトを選定することができます。

● 検証履歴確認画面

QuickSummary プロンプト検証 V0.1.0

データ 前処理 モデル プロンプト 履歴

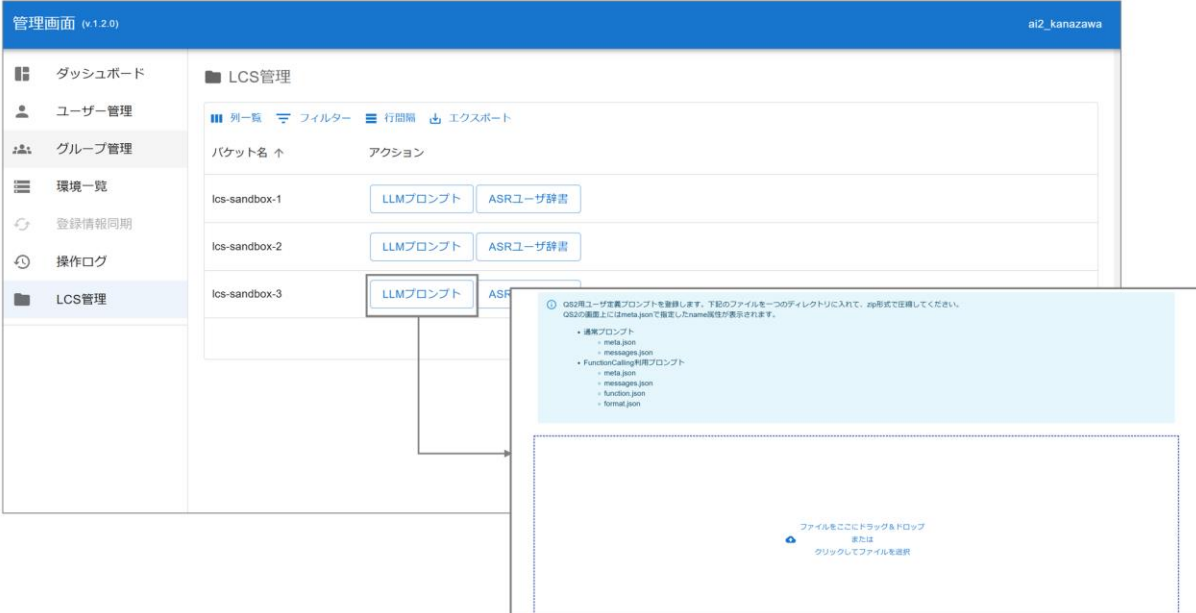
データ	前処理	モデル
B-1(金融機関) (20)	個人情報マスキング (0)	プロンプト
claude-3.5-sonnet (14)		

検出結果	要約結果	正解テキスト
<p>CRMデモ用プロンプト</p> <p>OP:お電話ありがとうございます。担当[Name]でございます、いかがでしたか。</p> <p>CU:あ、お世話になります。私[Name]と申しまして、</p> <p>OP:はい、お世話になっております。</p> <p>CU:えっと、いくつかあるんですけど、えっと、まず機種変更しまして、</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:それで、えーと、ログインができなくなってしまってるんですが、それでどういふふうに対応するか。</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:以前の、うーん、なんかいろいろ暗証番号とかが、もう見つからないので。</p> <p>OP:かしこまりました。</p> <p>OP:お問い合わせ内容は、機種変更されてネットバンキングにログインができない状況でございますね。</p> <p>CU:うん、そうですね。</p> <p>OP:お問い合わせありがとうございます。</p>	<p>案件タイトル: ネットバンキングログイン不可、住所変更、振込手数料の問い合わせ 対象: BANKアプリ (ネットバンキング)</p> <p>問い合わせ内容: 機種変更後のネットバンキングログイン不可、住所変更手続き、振込手数料について</p> <p>申し入れ内容: 1. 機種変更後のネットバンキングログイン方法 2. 住所変更手続きの方法 3. 振込銀行への振込手数料の確認</p> <p>対応内容: 1. BANKアプリの再インストールと新規登録手順を説明 2. 住所変更は来店手続きが必要、必要書類を説明 3. 振込銀行の振込手数料の確認</p>	<p>案件タイトル: 顧客の機種変更とネットバンキングログイン失敗への対応</p> <p>問い合わせ内容: - 機種変更したネットバンキングにログインできない - 以前使っていた携帯の暗証番号やログイン情報が見つからない - タブレットでもネットバンキングを利用したい 対象: ネットバンキングサービス 申し入れ内容: - 機種変更後のネットバンキングログイン方法 - タブレットでのネットバンキング利用の可否 対応内容: - 顔認証や指紋認証機能付きのBankアプリをスマートフォンにダウンロードし、再登録すれば利用可能 - タブレットでの利用は動作確認がされていないが、一部の顧客は利用している - 前の携帯のBankアプリのパスワードを再発行すれば、新しい端末で使える その他備考: - 顧客は以前の携帯でBankアプリを使っていた - 携帯を機種変更したら、ログイン情報が引き継がれていなかった</p>
<p>CRM修正</p> <p>OP:お電話ありがとうございます。担当[Name]でございます、いかがでしたか。</p> <p>CU:あ、お世話になります。私[Name]と申しまして、</p> <p>OP:はい、お世話になっております。</p> <p>CU:えっと、いくつかあるんですけど、えっと、まず機種変更しまして、</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:それで、えーと、ログインができなくなってしまってるんですが、それでどういふふうに対応するか。</p> <p>OP:はい。</p> <p>CU:以前の、うーん、なんかいろいろ暗証番号とかが、もう見つからないので。</p> <p>OP:かしこまりました。</p> <p>OP:お問い合わせ内容は、機種変更されてネットバンキングにログインできない状況でございますね。</p> <p>CU:うん、そうですね。</p> <p>OP:お問い合わせありがとうございます。</p>	<p>案件タイトル: 機種変更によるログイン不可と住所変更、振込手数料の確認 対象: ネットバンキング、BANKアプリ</p> <p>問い合わせ内容: 機種変更後のネットバンキングログイン不可、住所変更手続き、振込手数料の確認</p> <p>申し入れ内容: 1. 機種変更後のネットバンキングログイン方法 2. 住所変更の手続き 3. 振込銀行への振込手数料の確認</p> <p>対応内容:</p>	<p>案件タイトル: 顧客の機種変更とネットバンキングログイン失敗への対応</p> <p>問い合わせ内容: - 機種変更したネットバンキングにログインできない - 以前使っていた携帯の暗証番号やログイン情報が見つからない - タブレットでもネットバンキングを利用したい 対象: ネットバンキングサービス 申し入れ内容: - 機種変更後のネットバンキングログイン方法 - タブレットでのネットバンキング利用の可否 対応内容: - 顔認証や指紋認証機能付きのBankアプリをスマートフォンにダウンロードし、再登録すれば利用可能 - タブレットでの利用は動作確認がされていないが、一部の顧客は利用している</p>

総行数: 5 / 28

作成したプロンプトは、管理画面上からダウンロードでき、お客様自身で反映することで、オペレータが即時利用可能となります。

●プロンプト反映画面



The screenshot displays the '管理画面 (v.1.2.0)' interface for user 'ai2_kanazawa'. The main content area is titled 'LCS管理' and contains a table with columns for 'バケット名' and 'アクション'. Three rows are visible, each with 'lcs-sandbox-1', 'lcs-sandbox-2', and 'lcs-sandbox-3' in the first column, and buttons for 'LLMプロンプト' and 'ASRユーザー辞書' in the second column. A modal dialog is open, showing instructions for uploading prompt files. The instructions state: 'Q&A用ユーザー定義プロンプトを登録します。下記のファイルを一つのディレクトリに入れて、zip形式で登録してください。QESの画面左上にはmeta.jsonで指定したname属性が表示されます。' Below this, a list of files is shown: '通常のプロンプト' (containing meta.json and messages.json) and 'Function Calling 利用プロンプト' (containing meta.json, messages.json, function.json, and format.json). At the bottom of the modal, there is a section for file upload: 'ファイルをここにドラッグ&ドロップ' and 'または クリックしてファイルを選択'.

●「QuickSummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は、イーアイ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。



The screenshot displays the QuickSummary2.0 interface. On the left, a chat window shows a conversation with a customer. The messages are:

- Customer: ありがとうございます。
- AI: エーアイ生命ヘルプデスク担当のツシマでございます。
- Customer: あ、すみません。こちら123456の
- AI: はい。
- Customer: 秋葉原事務所の
- AI: はい。
- Customer: サトウと申しませうけれども、いつもお世話になります。
- AI: お世話になっております。
- Customer: すいません、あのー、えっと入院保険金の請求なんですけれども、
- AI: はい。
- Customer: あのーちょっと手術をされてるかどうか、ま、はっきり分からないんですけど。

 On the right, a summary window titled '生成要約' (Generated Summary) shows the following content:

- 【案件タイトル】入院保険金請求と手術保険金の放棄について相談
- 【問い合わせ内容】入院保険金請求と手術保険金の放棄手続きについて
- 【対象】入院保険
- 【申し入れ内容】被保険者が意思表示困難な状態で、来店も難しい場合の手術保険金放棄手続きの方法を知りたい。また、家族代書での手続き方法について詳細な説明がほしい
- 【対応内容】被保険者の状態により手続き方法が異なることを説明。意思表示が可能な場合は家族代書やサイン代書で可能だが、困難な場合は指定代理請求人の有無を確認。家族代書の場合、被保険者の立会いが必要で、入院保険金請求書の適用欄に代書者の情報を記入する必要がある。請求権放棄申出書は被保険者が記載するように家族が代筆し、署名があれば押印は不要。
- 【その他備考】顧客は入院保険金のみを請求し、手術保険金を放棄したいと考えている。入院事情書のチェック方法や、システム入力と手書きの場合の違いについても説明された。
- 【会話後の対応】受付のヘルプデスクから折り返し連絡をする。連絡先は0120-52-8856、証券番号は4428-9022-160。

●「QuickSummary2.0」の特徴

- ① **通話毎に自由に要約パターンの変更が可能**
オペレータが利用する画面上で、要約パターンを通話毎に選ぶことができます。
- ② **利用する生成 AI の切替えが可能**
ChatGPT や Claude など利用したい生成 AI モデルの利用や切替えが可能です。
- ③ **利用しやすい料金（従量・固定可）**
当社独自の AI モデルを使った前処理により、トークン数を削減することが出来、安価に利用できます。また、ご要望に合わせて固定料金、従量料金が選べます。
- ④ **他社の音声認識と連携が可能**
お客様がご利用中の音声認識システムと連携して利用できます。
- ⑤ **CRM と連携が可能**
お客様が利用中の CRM システムと連携し、要約結果を直接 CRM に投入することができます。
- ⑥ **お客様自身でプロンプトの即時追加が可能**
お客様自身でプロンプトの調整や追加・削除ができ、オペレータが即時に利用可能です。

●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

【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 大和田義文、田中直樹
TEL : 03-6809-4814
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。