

AI 要約サービス「QuickSummary2.0」が

「Genesys Cloud」の「AudioHook Monitor」API と連携し本格稼働

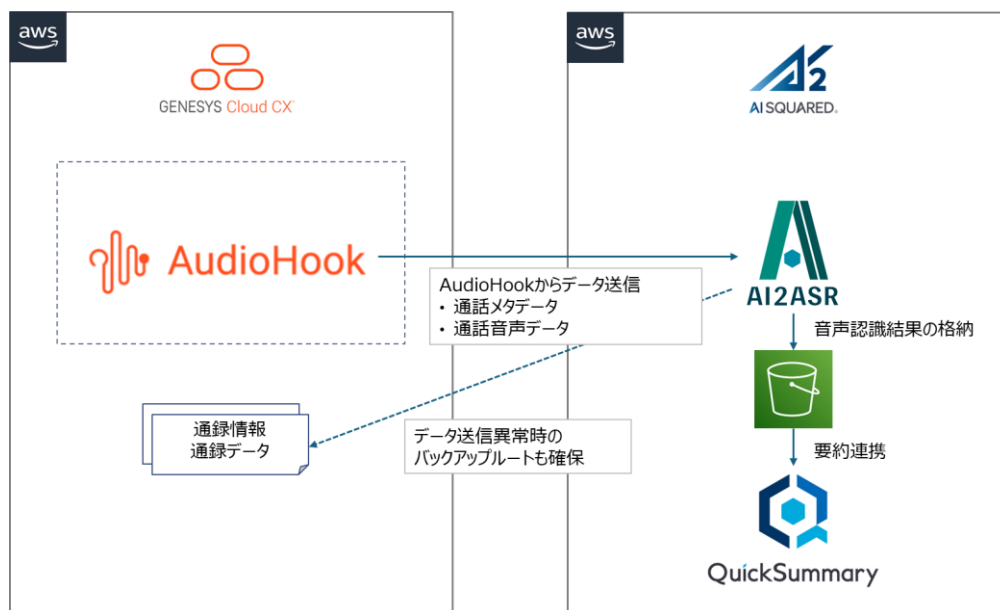
～Genesys Cloud ユーザーにリアルタイムでの音声認識サービスを提供可能に～

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、提供する生成要約サービス「QuickSummary2.0」と、ジェネシスクラウドサービス株式会社が提供する AI を搭載したカスタマーエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォーム「Genesys Cloud™」のクラウド API「AudioHook Monitor」との連携を開始いたしましたのでお知らせいたします。「QuickSummary」は、顧客体験と従業員体験を高めるアプリケーションや連携機能を厳選して紹介するソリューション掲載サイト「[Genesys AppFoundry®](https://genesysappfoundry.com/)」に掲載されています。

当社が提供する、音声認識サービス「AI2ASR」ならびに、生成 AI による要約サービス「QuickSummary2.0」については、バルクアクションや EventBridge など、バッチ方式での連携は対応済みで、LIXIL 様をはじめ、複数の企業様でご活用をいただいております。

今回の対応で、AudioHookMonitor 機能を用いて通話中の音声データをリアルタイムで取得できるようになり、応対中の音声認識結果の確認や要約実行など、より高度な運用が可能になりました。

<連携構成>



●「QuickSummary2.0」について

「QuickSummary2.0」は、エ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。



●「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 利用しやすい料金（従量・固定可）

エーアイスクエア独自の 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。

③ 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。

④ 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
代表者 : 代表取締役 堀友彦
資本金 : 9,000 万円
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 金澤 光雄
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。