

生成要約サービス「QuickSummary2.0」に音声ファイルアップロード機能が追加

～PBX や通話録音システムとの連携なく音声認識・要約を利用可能に～

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、音声ファイルのアップロードによる音声文字起こし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、多くのコンタクトセンターに本番導入され、後処理時間の削減やFAQの整備、VOCの分析などに活用されています。

これまでは、利用中のPBXや通話録音システムと接続し、音声ファイルや音声データを連携することで文字起こしから要約までを一気通貫で提供してきましたが、システム連携を前提とせず、ライトに音声認識・要約を行いたいという声も多く頂戴していました。

ご要望を受け、この度、音声ファイルをアップロードすることでエーアイスクエアが提供する音声認識サービス「AI2ASR」で音声の文字起こしを行い、要約まで実施できる機能を提供することといたしました。

●音声ファイルのアップロード機能について

「QuickSummary2.0」の画面から音声ファイルをアップロードし、文字起こしを行うことができます。対応可能なファイル形式はwav、mp3、opus、oggで、ファイルサイズは250MBまでです。また、ステレオ形式の音声をアップロードいただくことで、お客様とオペレータの発言を識別した状態で文字起こしされます。



●音声認識サービス「AI2ASR」について

「AI2ASR」は、90%を超える高い認識精度と低コストを両立した音声認識ソリューションです。

- OpenAI が提供する「Whisper」をコンタクトセンター向けにカスタマイズ
OpenAI 社の提供する音声認識モデル「Whisper」をコールセンターでの利用に合わせてカスタマイズして提供しています。Whisper は 68 万時間分の大量の教師データを学習しているため、高い精度でテキスト化が可能です。
- 専門用語辞書を用いた独自の誤変換補正機能
辞書登録を行うことで、自社開発の AI が文脈を判断して Whisper のテキスト化の結果を補正します。Whisper 単独ではカバーできない、専門用語への対応も行うことができます。

●「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。



The screenshot displays the QuickSummary2.0 interface. On the left, a call transcript is visible with a search bar and various filters. The transcript shows a conversation between a customer and a representative, with timestamps and status indicators. On the right, a summary panel is shown, titled '【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'. The summary includes sections for '【問い合わせ内容】', '【対象】', '【申し入れ内容】', '【対応内容】', '【その他備考】', and '【会話後の対応】'. The interface also shows a 'CRM登録(Function calling)' dropdown and a '485文字' character count.

●「QuickSummary2.0」の特徴

- ① **実用的な要約結果を瞬時に表示**
履歴登録、FAQ 抽出、VOC 抽出などの要約パターンを、通話ごとに選択して利用できます。
- ② **機能を限定し、費用対効果が出しやすい価格設定を実現**
“使った分だけ”の従量課金で無駄なく使えることに加え、固定料金の選択も可能です。

③ **既存システムはそのまま利用が可能**

お使いの PBX と連携し、音声認識・要約まで一気通貫で処理することができます。また、要約結果は CRM と連携し、履歴入力作業を自動化します。

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 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 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。