

AI 要約サービス「QuickSummary2.0」に CRM 連携機能が追加

～要約結果をボタン 1 つで自動入力。後処理時間削減に大幅貢献～

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、AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の新機能として、音声認識・要約結果の CRM 自動連携機能を追加したことをお知らせいたします。

AI 要約サービス「QuickSummary2.0」は、コンタクトセンターの応対内容をテキスト化し、用途に合わせた生成要約が瞬時に行えるサービスです。約 30 社、2,000 席以上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。

これまででは、「QuickSummary2.0」に表示された要約結果をオペレータが手動でコピーし、CRM に転記して利用していましたが、CRM に自動転記することで、後処理時間削減効果を最大化したいという声を多く頂戴していました。

本機能の追加により、テキスト化された要約結果をオペレータに負担をかけることなく、即時に CRM に連携でき、後処理時間の大幅な削減が見込めます。

●CRM 連携機能について

本機能は、「ウェブブラウザ間連携方式」を採用しています。システム間の連携開発を行うことなく、当社が提供する連携用スクリプトを埋め込むだけで、ウェブブラウザで利用可能な CRM 上に要約結果を連携することができます。



●「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生成 AI 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 **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 **管理画面から要約パターンの即時追加・修正が可能**

お客様自身で要約パターンの調整や追加・削除ができ、オペレータが即時利用できます。

③ **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、ご希望に合わせて固定料金、従量料金を選べます。

④ **ご利用中の PBX と連携が可能**

Genesys Cloud CX や Amazon Connect、CT-e1/SaaS、AmeyoJ など、お客様が利用中の PBX や CTI と連携して利用できます。

⑤ **他社の音声認識と連携が可能**

AmiVoice Communication Suite や Enour CallAssistant と連携して利用できます。

⑥ **CRM と連携が可能**

要約結果を直接 CRM に投入することができます。

●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、約 30 社、2,000 席以上に導入されています。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 丸本 駿

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。