

「QuickSummary2.0」とテクマトリックス「FastHelp」の連携サービス提供開始**～AI で電話対応を効率化：顧客満足度向上を支える新たなソリューション～**

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、テクマトリックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：矢井 隆晴、以下 テクマトリックス）のコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」との連携サービスを本日 2025 年 9 月 11 日より提供開始します。本連携により、顧客体験の向上とコンタクトセンター業務の効率化を目指します。

**●背景・概要**

近年、顧客対応のチャネルは電話に加え、メール、チャット、SNS、Web フォームなどのノンボイスチャネルが急速に増加しており、企業は多様なチャネルでの迅速かつ的確な対応が求められています。しかしながら、「電話」は依然として顧客との主要な接点であり、特に複雑な問い合わせや緊急性の高い対応において欠かせない手段です。このような背景から、電話対応履歴の蓄積とその効果的な活用が、顧客体験の向上とコンタクトセンター全体の効率化において重要な役割を果たしています。

エーアイスクエアの AI 要約サービス「QuickSummary2.0」は、電話対応の内容を自動的にテキスト化・要約することが出来ます。テクマトリックスのコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」と連携することで、以下のようなメリットを提供します。

- ・後処理の効率化：電話対応内容の入力にかかるオペレータの後処理工数を削減
- ・データ活用の促進：VOC（Voice of Customer）分析のためのデータ登録の効率化
- ・ナレッジ管理の最適化：質問・回答の分類による Q&A 候補の抽出とナレッジマネジメントの効率化

これらにより、コンタクトセンターの生産性向上と顧客満足度向上を強力にサポートします。

●主な連携機能

1. 電話応対内容の自動要約と CRM への登録

「QuickSummary2.0」を通じて、通話内容を即座にテキスト化し、自動生成された要約や全文記録を「FastHelp」の応対履歴に反映します。これにより、担当者の後処理工数が大幅に軽減され、次の業務や顧客対応に迅速に移行可能です。

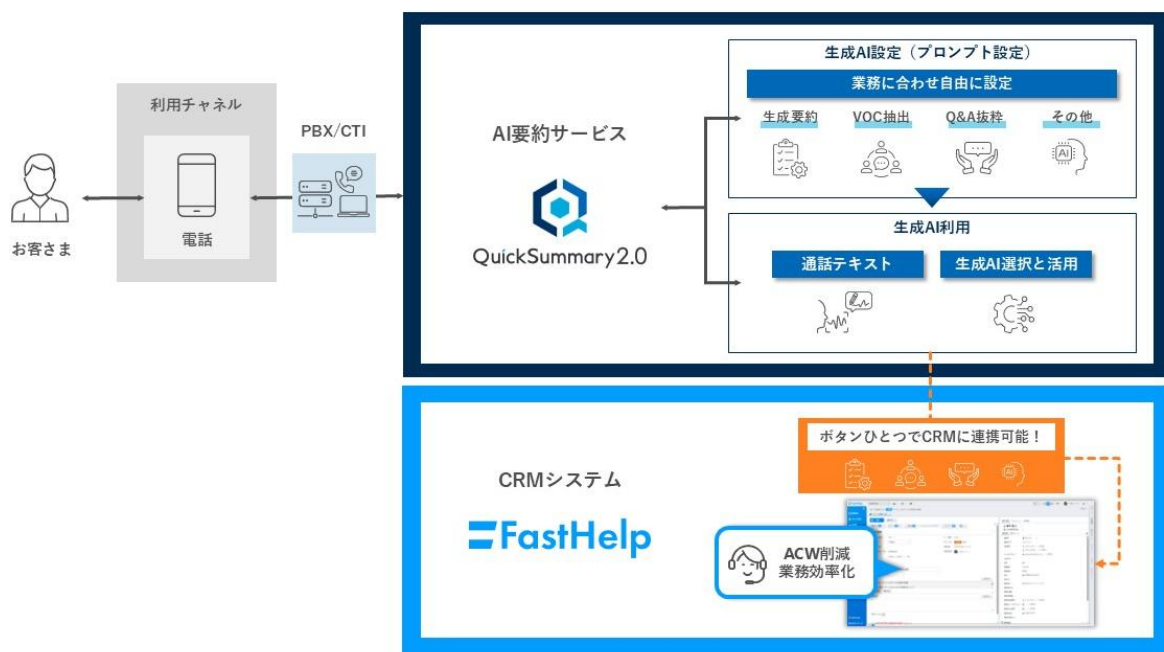
2. 業務に合わせた柔軟な要約パターン設定

ユーザーが業務内容に応じた要約パターンを自由に設定できる仕組みにより、質問・回答の分類による Q&A 候補の抽出、申し入れ内容とその対応策の整理、クレーム内容の抽出などが可能になります。これを活用することで、ナレッジ作成や VOC 分析、品質管理など、さまざまな用途に対応できます。結果として、運用の効率化や顧客体験の向上につながります。

3. セキュリティとコスト効率の両立

「QuickSummary2.0」は、個人情報の特定や、フィルターを排除する機能を持ち合わせており、生成 AI に投入する前に排除する仕組みを採用しています。この機能により、セキュアな環境での利用を可能にしながら、費用を抑えた効率的な運用を実現します。

●システム構成イメージ



●今後の予定

自然言語処理 AI 導入とその支援を行うエーアイスクエアと、国産のコンタクトセンターソリューションとして豊富な導入実績、および、デジタルチャネル高度化に積極的な取り組みを続けるテクマトリックスは、相互の強みを活か

したサービス拡充を図り、コンタクトセンターの業務効率と生産性に寄与するサービスを、順次リリースしていきます。

●本プレスリリースに関連するイベント

本プレスリリースでご紹介した、テクマトリックスが提供するコンタクトセンターソリューション「FastHelp」と、エーアイスクエアが提供するコンタクトセンター向け AI 要約サービス「QuickSummary2.0」との連携強化について、より詳しくご紹介するウェビナーを以下の通り開催いたします。

リーズナブルにはじめる生成要約！センター業務を効率化する生成要約「QuickSummary2.0」×CRM「FastHelp」連携紹介

日時：9月25日（木）14:00-15:00

開催形式：オンライン（Zoom）

参加費：無料（事前登録制）

ウェビナーの詳細およびお申込みは、以下のサイトをご覧ください。

申込はこちらから：https://fastseries.jp/event/20250925_webinar.html

●「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。



The screenshot displays the QuickSummary2.0 interface integrated with a CRM system. 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 titled '生成要約' (Generated Summary) is shown, containing a dropdown menu for 'CRM登録(Function calling)' and a '485文字' (485 characters) indicator. The summary panel includes sections for '【案件タイトル】' (Case Title), '【問い合わせ内容】' (Inquiry Content), '【対象】' (Target), '【申し入れ内容】' (Request Content), '【対応内容】' (Response Content), and '【その他備考】' (Other Remarks). The summary text describes a case involving a request for a refund of a medical insurance premium and the steps taken to resolve it.

●「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 **お客様自身で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、ご要望に合わせて固定料金、従量料金が選べます。

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**

FastHelp と連携し、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、提供開始からわずか 1 年で 30 社に導入されました。導入席数は 2,000 席を超えています。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。 <https://www.ai2-jp.com/>

●FastSeries について

FastSeries とは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンター CRM システム「FastHelp」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールである、ビジュアル IVR「FastNavigation」、ボイスボット「FastVoice」、チャットボット「FastBot」、有人チャットシステム「FastText」ほか、製薬業界のくすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

FastSeries : <https://fastseries.jp/>

FastHelp : <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp/>

●テクマトリックス株式会社について

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、お客さまのニーズに沿った最適な IT インフラと IT ライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、「医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。」をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の 3 事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。

コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンター CRM システム／FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。 <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

●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。