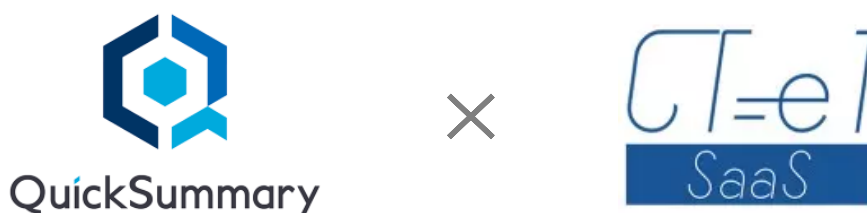


AI 要約「QuickSummary2.0」とクラウド CTI「CT-e1/SaaS」の連携サービス提供開始**～CT-e1/SaaS ユーザーへテキスト化と AI 要約を提供。後処理時間を大幅削減～**

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」）のコンタクトセンター向け AI 要約サービス「QuickSummary2.0」は、株式会社コムデザイン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：寺尾憲二、以下「コムデザイン」）のクラウド型月額 CTI サービス「CT-e1/SaaS」との連携サービスを本日 2025 年 11 月 4 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。

**●本連携サービスの概要**

「CT-e1/SaaS」をご利用中のお客様は、「QuickSummary2.0」のテキスト化機能と生成要約機能が利用できます。テキスト化機能は、OpenAI 提供のオープンソースの音声認識モデル「Whisper」をコンタクトセンター向けにカスタマイズしたモデルを安価に提供します。ベースとなるモデル性能の高さに加えて、専門用語辞書を用いた独自の誤変換補正機能も搭載しており、90%を超える高い認識精度を実現しています。

本連携によって電話応対・会話のテキスト化・要約がシームレスに繋がり、通話内容の即時チェックや、履歴の自動作成、AI によるオペレータ評価が可能となり、コンタクトセンター業務の高度化を強力にサポートします。



●両社連携提供の背景

コンタクトセンター業界は現在、人口減少と労働力不足を背景に人材の確保が困難になっています。加えて、問合せチャネルの多様化や応対品質への要求の高まりにより、離職率も上昇しています。これらの課題に対応し、業界全体で業務を高度化し、ES（Employee Satisfaction）・CS（Customer Satisfaction）を両立させ、好循環を生み出すという視点が求められるようになりました。

こうした状況下で、AI や音声認識技術の進歩、そしてそれらをベースとしたコンタクトセンターインフラ環境の整備による解決策が注目を集めており、特に、音声認識と AI 要約を組み合わせたオペレータ支援ソリューションへの期待が高まっています。この分野において、エーアイスクエアとコムデザインは先駆的な役割を果たしてきました。コムデザインは、CT-e1/SaaS を展開し、現在 1,825 テナントに利用されています。一方、エーアイスクエアは生成 AI を活用した要約サービスをいち早く市場に投入しました。

両社のサービスを連携することで、より包括的かつ高度な支援が可能となります。CT-e1/SaaS の応対ログを QuickSummary2.0 で要約し、後処理時間の削減や VoC の分析、ナレッジ整備などをサポートします。これにより、多くのコンタクトセンターに付加価値の高いサービスを提供し、業界全体の課題解決と生産性向上に貢献することが期待されています。

●「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。約 30 社 2,000 席以上に導入されています。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）**
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**
AmiVoice Communication Suite や Enour CallAssistant と連携して利用できます。
- ⑤ **CRM と連携が可能**
ブラウザベースでご利用中の CRM に要約結果を直接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 ソリューションを提供しています。AI チャットボット「QuickQA」や、2023 年にリリースした音声認識・AI 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/>

●「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,825 テナント 32,000 席以上の企業に採用されています。

<https://comdesign.co.jp/>

●株式会社コムデザインについて

2008 年からクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能なサービスモデル「CXaaS」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウド CTI 機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる伴走体制もふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。

本社 : 東京都千代田区平河町 2-7-5 砂防会館本館 3 階

設立 : 2000 年 1 月 12 日

代表者 : 代表取締役社長 寺尾 憲二

資本金 : 76,200,800 円

事業内容 : CTI ソリューション・パッケージの企画及び販売、受託開発

URL : <https://comdesign.co.jp/>

●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。