

企業とお客さまの間の
コミュニケーションを
AIで豊かに

Enriching communication
between companies and
customers with AI



サービス紹介資料

株式会社エーアイスクエア

エアースクエアについて

サービス紹介 - QuickSummary2.0 -

「企業とお客さまのコミュニケーションをAIで豊かに」を信念に、お客様の課題解決に寄り添うAIソリューションの提供を行っています。

事業方針	デジタル技術をベースに、顧客の本質的価値を徹底的に追及し続ける
会社名	株式会社エーアイスクエア
所在地	東京都港区芝5-31-17 PMO田町
代表者	代表取締役 堀友彦
資本金	9,000万円
設立	2015年12月
事業内容	AIを活用した各種ITソリューションの提供およびコンサルティング
株主	HEROZ株式会社 日本郵政キャピタル株式会社 株式会社ブロードバンドタワー
従業員数	35名
HP	https://www.ai2-jp.com/



加入団体

一般社団法人日本コールセンター協会
[HDI-Japan](#)
一般社団法人情報処理学会
公益社団法人企業情報化協会
一般社団法人Generative AI Japan

コンタクトセンターの自己解決向上や運営コスト削減に貢献するソリューションを提供しています。



QuickQA

AIチャットボット

ユーザーの問い合わせに24時間365日自動応答するAIチャットボットサービス。

自己解決率向上

運営コスト削減



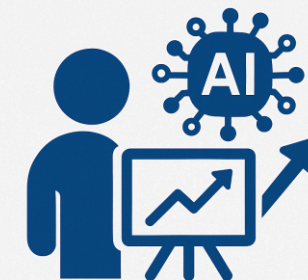
QuickSummary2.0

生成AI要約

高精度な音声認識と生成AIを活用し、コンタクトセンターの通話内容をテキスト化・要約するサービス。

運営コスト削減

VOC分析



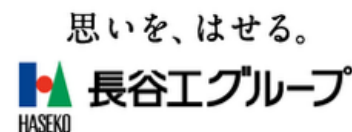
AI活用支援

コンタクトセンターにおけるAI導入や活用を支援するサービス。現状分析から改善提案まで、AI導入に関わる全てのプロセスをトータルサポート。

業務の高度化

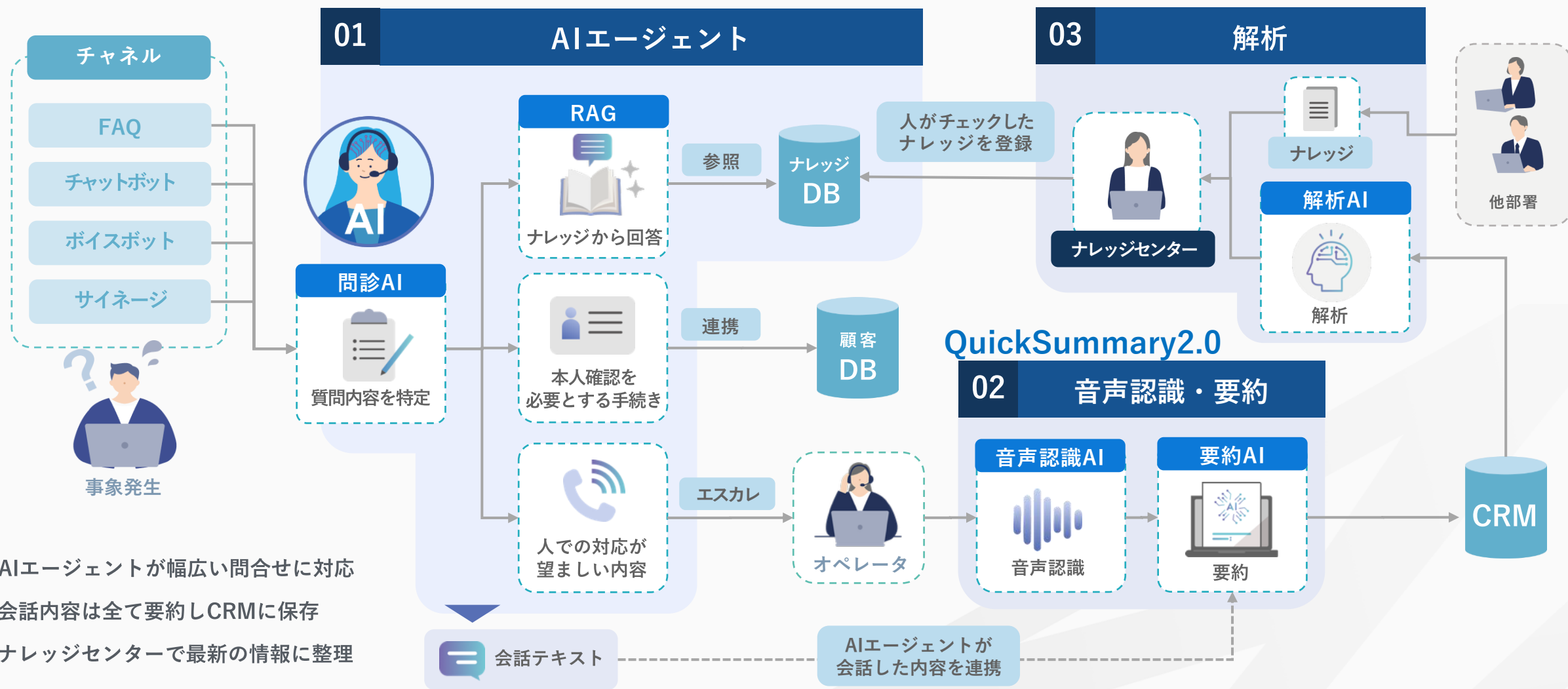
ソリューション提供企業

業種業界問わず、多くのお客様にAIソリューションを提供しています。



エーアイスクエアが考えるコンタクトセンターのあるべき姿

生成AIの登場により、生成AIがコンタクトセンターの多くの業務を担うようになっていきます。



- 01 AIエージェントが幅広い問合せに対応
- 02 会話内容は全て要約しCRMに保存
- 03 ナレッジセンターで最新の情報に整理

エアースクエアについて

サービス紹介 - QuickSummary2.0 -

QuickSummary2.0の導入で実現できること

QuickSummary2.0を導入することで、多くの効果を得ることができます。

生産性の向上



これまでオペレータが手作業で作っていた対応履歴を、AIが自動で作ります。これにより仕事の効率が上がります。

コスト削減

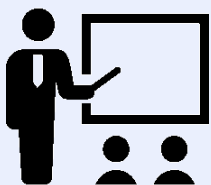
FAQメンテナンスの高度化



これまでは担当者の経験をもとにFAQ(よくある質問)を更新していましたが、今後はお客様の実際の質問内容からAIが自動でFAQを作ります。

CX向上

オペレータ評価



管理者が定期的にチェックする代わりに、電話が終わるたびにAIがその対応を評価してフィードバックします。

EX向上

VOC分析の高度化



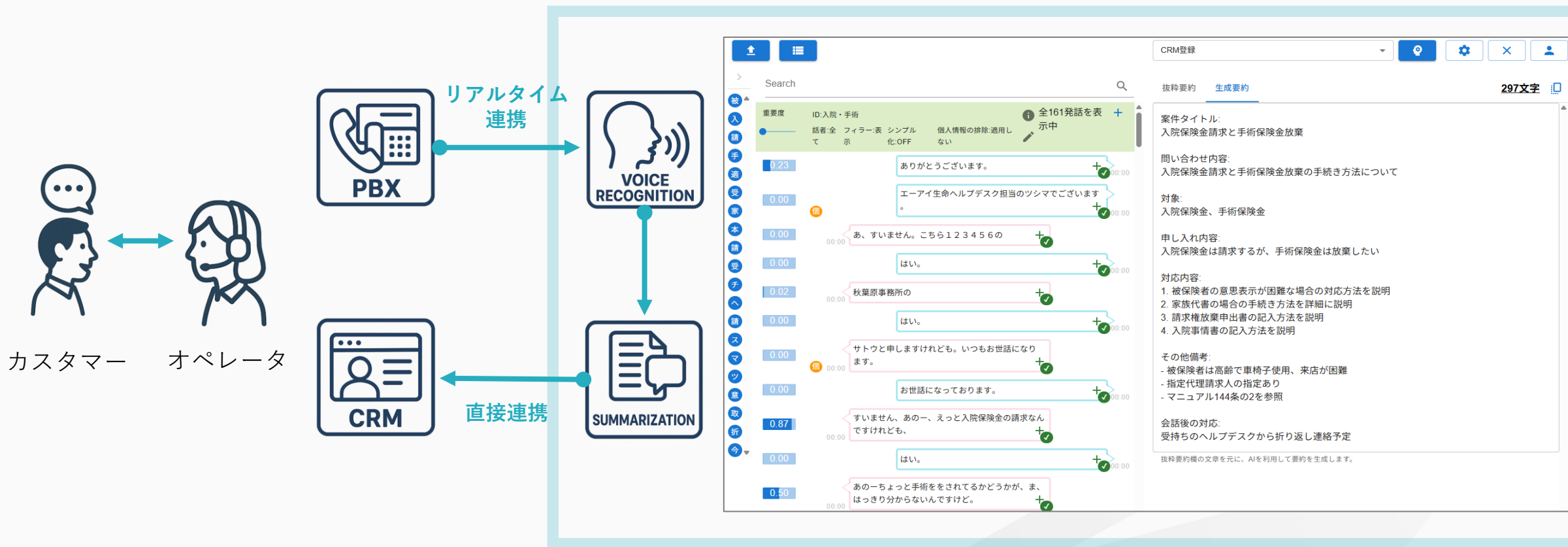
人が手を加えていない、ありのままの通話記録から、AIがお客様の意見を自動で取り出します。

価値向上

QuickSummary2.0とは

約30社・2,300席以上に導入済みの音声認識・AI要約サービスです。通話内容をテキスト化し、分かりやすい要約結果を作成します。複数の要約パターンをチーム毎に使い分けていただくことも可能です。

QuickSummary2.0

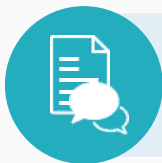


QuickSummary2.0の特徴

QuickSummary2.0は、現場で効果が発揮できる利用しやすいサービスです。



高精度な音声認識



必要な形式に自動要約



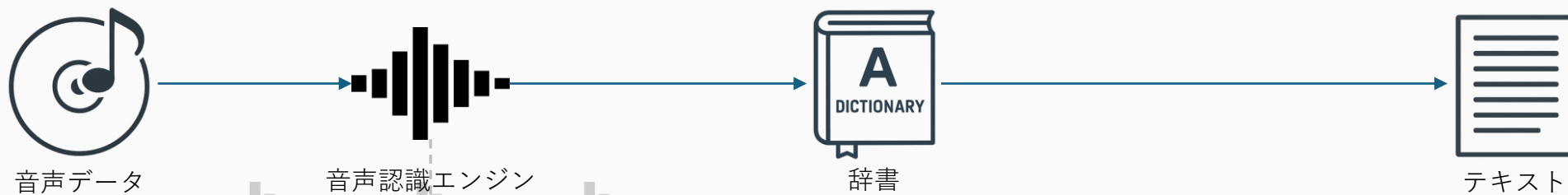
要約パターンを自由に追加・修正



ご利用中の音声認識・CRM・PBXと連携

QuickSummary2.0の特徴_①高精度な音声認識

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。辞書を登録することで更に精度を高めることができます。



**認識精度
90%以上**

※複数の通話も同時に処理が可能

約68万時間分の多様な音声データで学習しています。雑音が多い環境や訛りのある発話でも高い精度で認識できます。コンタクトセンター向けの独自カスタマイズも行っており、誤認識が少なく、より自然で正確な文字起こしが可能です。

音声認識結果（補正前）

① 読みをベースに登録辞書から変換候補を特定

エーアイスクエア
AIスクエアの音声認識結果の補正機能では
・・・
ケイコウ
文章の傾向なども含め補正結果の算出を
・・・

単語	ヨミ
URL	ユーアールエル
AI2ASR	エーアイツーエーエスアール
御中	オンチュウ
経口	ケイコウ
エーアイスクエア	エーアイスクエア

音声認識補正

② 当社独自AIで
変換前/変換後の単語の発生確率を予測し補正要否を判定

エーアイスクエア：**95%**
AIスクエア：5%

経口：20%
傾向：**80%**

音声認識結果（補正後）

③ 算出された確率を元に補正または元の単語での出力を行う

エーアイスクエアの音声認識結果の補正機能では
・・・
文章の傾向なども含め補正結果の算出を
・・・

単語辞書をベースに、当社独自AIが文脈を判断したうえで、音声認識結果の補正を行います。

QuickSummary2.0の特徴_②必要な形式に自動要約

通話終了後に、オペレータがほしい形式の要約を自動で作成します。たとえば、CRM登録・FAQ抽出・VOC抽出など用途別に最適な要約が得られます。通話内容や目的に応じて画面上から要約のスタイル（長さ・フォーマット等）を選択できます。



Call transcript interface showing a list of messages with expand/collapse icons and timestamps.



CRM登録

案件タイトル: 入院保険金請求と手術保険金請求権放棄の相談
対象: 入院保険

問い合わせ内容:
入院保険金請求と手術保険金請求権放棄の手続き方法について

申し入れ内容:

- 手術保険金の請求権放棄方法
- 被保険者が来店困難な場合の対応
- 家族代書での手続き方法
- 請求権放棄申出書の記入方法

対応内容:

- 被保険者の意思表示が困難な場合に家族代書からの手続き可能
- 家族代書の場合、被保険者の立会いが必要
- 請求権放棄申出書は自書または記名押印で可能
- 入院事情書のステップ1にチェック、ステップ2は不要
- システムでの入力か従来の手書きで対応可能

会話後の対応:
受持ちヘルプデスクから折り返し連絡予定

その他備考:

- 被保険者は高齢で車椅子使用、来店困難
- 契約番号: 4428902216
- マニュアル参照: 144条の2
- 家族代書の場合、4項目（住所、名前、電話番号、続柄）を記入
- 押印は省略可能

QA抽出

(QA1)
質問:手術保険金の取下げ、放棄をされたい場合にできますか？
回答:手術保険金の放棄手続きは可能だが、被保険者の状態によって手続き方法が異なる。意思表示ができる場合は家族代書やサイン代書で可能。意思表示が困難な場合は指定代理請求人からの手続きが可能だが押印が必要

(QA2)
質問:家族代書の場合、放棄申出書の適用欄にはどのように記入すればいいですか？
回答:入院保険金請求書の適用欄に、代書する家族の4項目（住所、名前、電話番号、続柄）を記入する。さらに、入院事情書と請求権放棄申出書も代書した旨を記載する。

OP評価

0.総合評価	: B
1.挨拶・名乗りの適切さ	: A (適切な挨拶と名乗りができています)
2.言葉遣い・敬語の正確さ	: B (概ね適切だが、改善の余地あり)
3.相槌・復唱などの傾聴姿勢	: A (傾聴姿勢が適切で、復唱ができています)
4.感情表現・共感性	: B (感情表現が適切で、共感性が表現力に改善の余地)
5.適切な案内・説明	: B (説明は丁寧だが、より簡潔さが必要)
6.顧客の理解確認	: B (確認はしているが、より明確さが必要)
7.クロージングの丁寧さ	: B (丁寧だが、より明確な締めくくりが必要)
8.ポジティブワード	: 特になし

VOC抽出

②お客様の声:
サトウ様は、被保険者の状況に配慮した柔軟な対応を求めています。高齢で車椅子使用の被保険者のために、来店せずに手続きができる方法を探していましたが、結果的に本人の立会いが必要であることに困惑している様子が見られました。また、手術保険金の請求権放棄の手続きが複雑であることへの戸惑いも感じられました。家族代書の手続き方法や必要書類について細かく質問されており、手続きの複雑さが「手間」で見えましたが、一方で、オペレーターの丁寧な説明に対しては感謝の言葉を述べており、サービスの質には満足している様子でした。しかし、被保険者の状況に合わせた柔軟な対応（例：確約書での対応）ができないことへのdisappointmentも感じられ、保険会社のサービスに改善の余地があることを示唆しています。

QuickSummary2.0の特徴_③要約パターンを自由に追加・修正

管理画面からユーザー自身が新しい要約パターンを作成・修正でき、反映もリアルタイムに行えます。運用中に得られたフィードバックを即座に活かせるため、要約の精度や使い勝手を段階的に改善できます。

即反映

プロンプト編集

有効化
無効化
削除

Function Callingを利用する

メッセージ ファンクション フォーマット

ライトモード ダークモード

text tree table

```

{
  role: user
  content: あなたはコールセンターの優秀なオペレータで、通話内容を過不足なく要約して顧客管理システムに登録するタスクを実施してもらいます。
  次の入力文はコールセンターでのオペレータOPとお客さまとの通話です。まずは内容を確認してください。
  入力文:
  ${text}
  通話の要約を顧客管理システムに登録してください。制約事項は以下の通りです。
  ・各項目は箇条書きではなく文章で、具体的にまとめる。
  ・文体は常体で統一し敬語を使わない。
  ・自信のない情報を含めない。
}
          
```

キー
 crm_function_call

名前
 CRM登録(Function calling)

説明
 商品に関する応対を、申し入れ内容や対応内容などの項目別に出力します

プロンプトをダウンロード

保存
キャンセル
要約実行結果表示

要約パターン作成画面



CRM登録 (氏名住所電話番号有)

CRM登録
 CRM登録(Function calling)
 QA抽出(Function calling)
 デフォルト
 CRM登録 (氏名住所電話番号有)
 OP対応評価
 サービス改善
 品質評価_センター作成
 引越し業者様向け

705文字

対応内容：

- 顧客の質問に対して初期回答を提供
- 詳細確認のため、担当ヘルプデスクへの取次ぎを試みるが、混雑のため不可
- 顧客の連絡先と契約番号を確認し、折り返し連絡を約束
- 家族代書の手続きについて追加説明を提供
- マニュアルの該当箇所を確認し、顧客に案内
- 請求権放棄申出書の記入方法や必要事項を詳細に説明

改善内容：

- オンライン申請システムの導入：顧客が来店せずに手続きできるよう、本人確認や意思確認が可能なオンラインシステムを開発する。これにより、高齢者や身体的制約のある顧客の利便性が向上し、手続きの効率化も図れる。
- マニュアルの電子化と検索機能の強化：オペレーターがすぐに正確な情報を提供できるよう、マニュアルを電子化し、キーワード検索機能を強化する。これにより、回答時間の短縮と情報提供の正確性向上が期待できる。
- 請求権放棄プロセスの簡素化：現在の複雑な手続きを見直し、必要最小限の書類と手順で完了できるようにする。例えば、一つの統合フォームで複数の手続きを完了できるようにし、顧客の負担を軽減する。

オペレータ利用画面

QuickSummary2.0の特徴_④ ご利用中の音声認識・CRM・PBXと連携

既存の音声認識システムや PBX/CTI、およびCRMシステムと連携させられるため、通話記録・要約結果を既存のオペレーション基盤にシームレスに統合できます。運用上の導入障壁を抑えられます。

PBX / CTI


 GENESYS Cloud CX


 Amazon Connect


 BIZTEL


 CT=e1
SaaS


 AVAYA


 CTstage


 AMEYOJ


 NEC
SV9500

音声認識システム


 AmiVoice®
Communication Suite


 Enour


 TAKAOM VR-RS100RDW

CRM


 zendesk


 kintone
キントーン


 FlexCRM


 FastHelp


 inspirix
インスピリー


 salesforce

※その他システムとの連携はお問い合わせください。

QuickSummary2.0の主な機能

基本的に必要な機能に加え、精度の高い要約結果を生成するために必要なプロンプト作成・編集機能や辞書登録などの機能も具備しています。

ユーザー機能



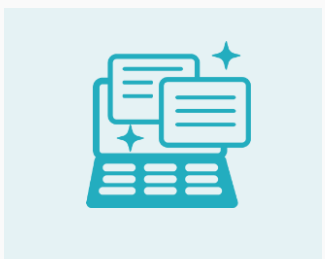
音声認識



データ
クレンジング



個人情報
マスキング



要約パターン選択



生成要約



キーワード抽出

管理機能



要約パターン
作成・登録



音声認識
辞書登録



IP制限



ユーザー管理



グループ権限管理



システム連携

約30社、2,300席以上に導入済みのQuickSummary2.0をご利用いただいているお客様の声の一例をまとめました。



製造メーカー
CC責任者様

音声認識と要約分野の研究を自社で進めていましたが、精度と機能が実用レベルに達していたエーアイスクエアのサービスを採用しました。

導入後、**オペレータの生産性が30%向上**しました。



電力会社
CC管理責任者様

通話内容を詳細に記録に残しているので、生成AIでは正しく詳細に残せないと思っていました。

QuickSummary2.0は、**長時間の通話でも漏れなく要約できるため、記録作成時間が大幅に削減**されました。



ネット銀行
DX担当者様

QuickSummary2.0を導入して、**FAQの更新作業が省力化**出来ました。

また、お問い合わせの一部からしかVOCが収集出来ていなかったのですが、**全ての問い合わせを対象にVOCを抽出することが出来る**ようになりました。



システム保守
CC管理者様

オペレータがヒアリングしながら問題解決を行うセンターなのですが、**通話終了後にヒアリング内容と項目を分かりやすく要約結果として出せるので、属人化していた業務をナレッジ化**することが出来ました。



通信キャリア
CC管理者様

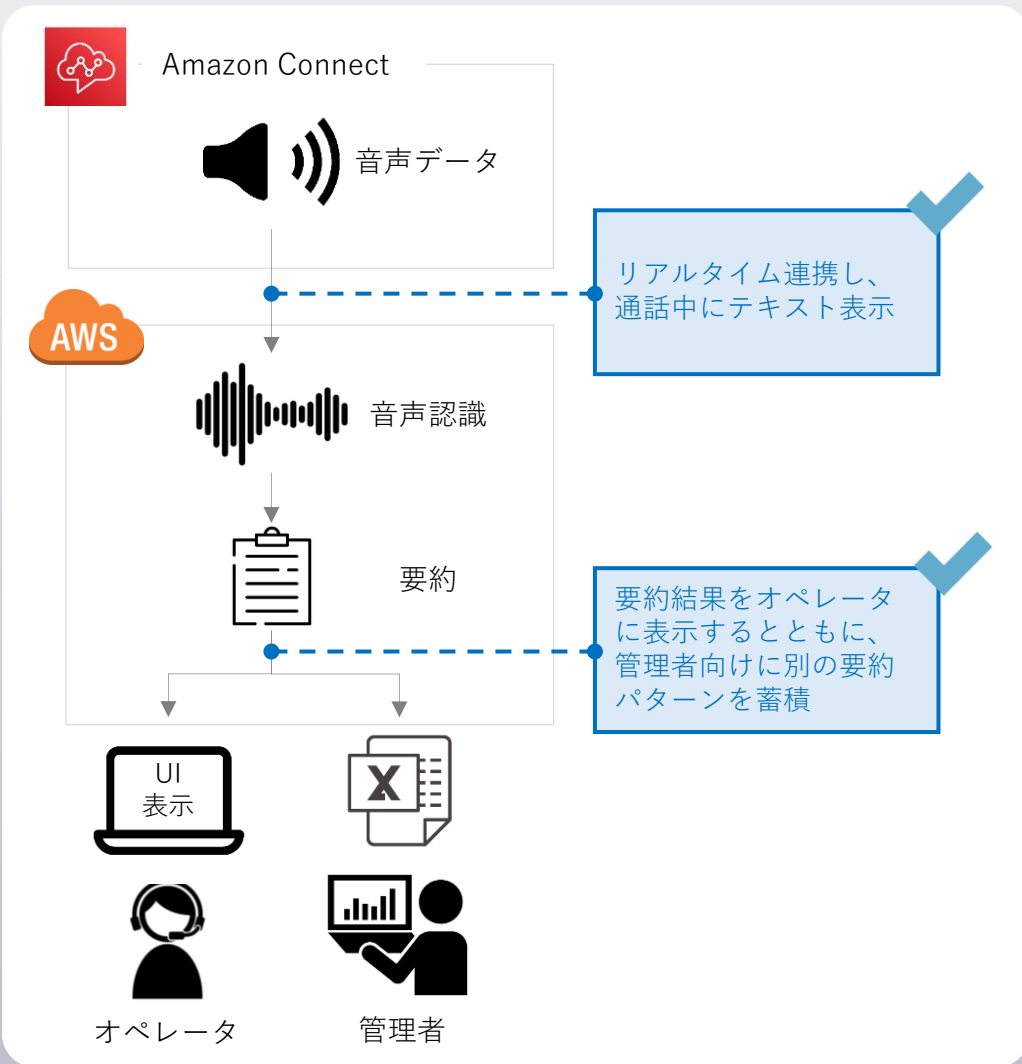
20席程度のコールセンターですが、1通話の平均後処理時間が15分程度かかっていました。
QuickSummary2.0を導入して、会話全体の内容がすぐに把握できるようになり、**履歴作成時間が約半分**になりました。



電力会社
オペレータ様

通話終了後すぐにAIが応対評価を行ってくれます。褒めてくれますし、改善点も出してくれるので、**次の応対から改善した話し方ができている**実感があります。

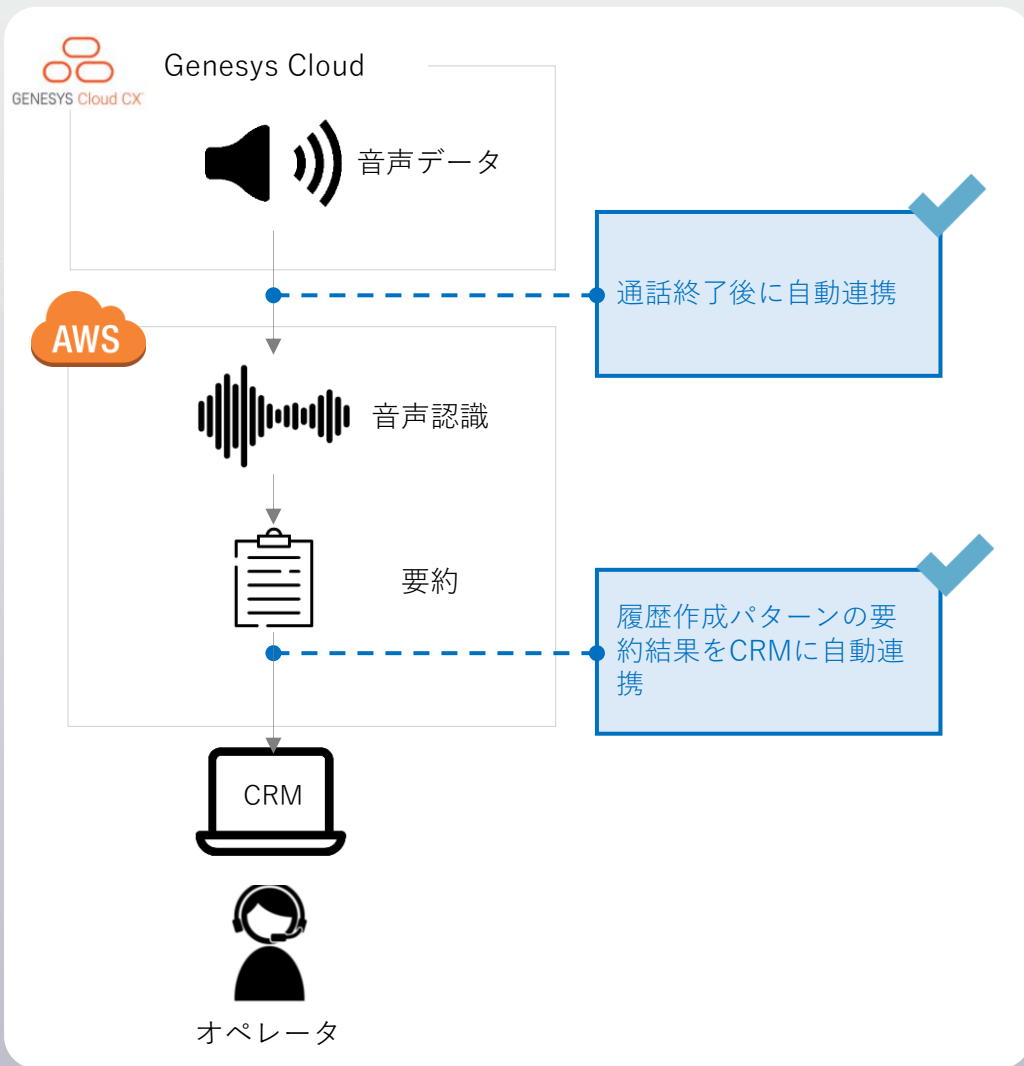
FAQメンテナンスの効率化とVOCの幅広い収集を目的に、QuickSummary2.0を導入いただきました。




お客様	ネット銀行（金融業界）	
センター概要	<ul style="list-style-type: none"> 銀行口座に関わる各種問い合わせ インターネットサービス・アプリに関わる操作案内 住宅ローンに関する各種問い合わせ 等 	
センター規模	330席	
課題感	<ul style="list-style-type: none"> 最新のFAQへの更新作業を管理者が定期的に行っていたが、記載する単語や説明文を対応者の感覚で作成していたため、必要なFAQが充足できていなかった。 CRMの履歴だけで分析を行うと、問合せ全体の中の約3%程度しかVOCが収集できなかったため、テキスト全文からVOCを収集出来ないか模索していた。 	
弊社のアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> 1通話に対し、FAQ抽出パターンとVOC抽出パターンの2つを抽出できるようにした。また、オペレータと管理者でそれぞれ利用したい要約結果が異なるため、一括ダウンロードできるコンソールを用意した。 ROIが描けるよう、必要機能に絞って、安価に提供した。 	
サービス導入効果	<ul style="list-style-type: none"> FAQの更新作業が効率化された。また、CRMの履歴では拾えなかったVOCが幅広く拾えるようになった。 通話内容の要約により、約8人月相当の運営コスト効率化につながった。 	

事例_住宅設備メーカー

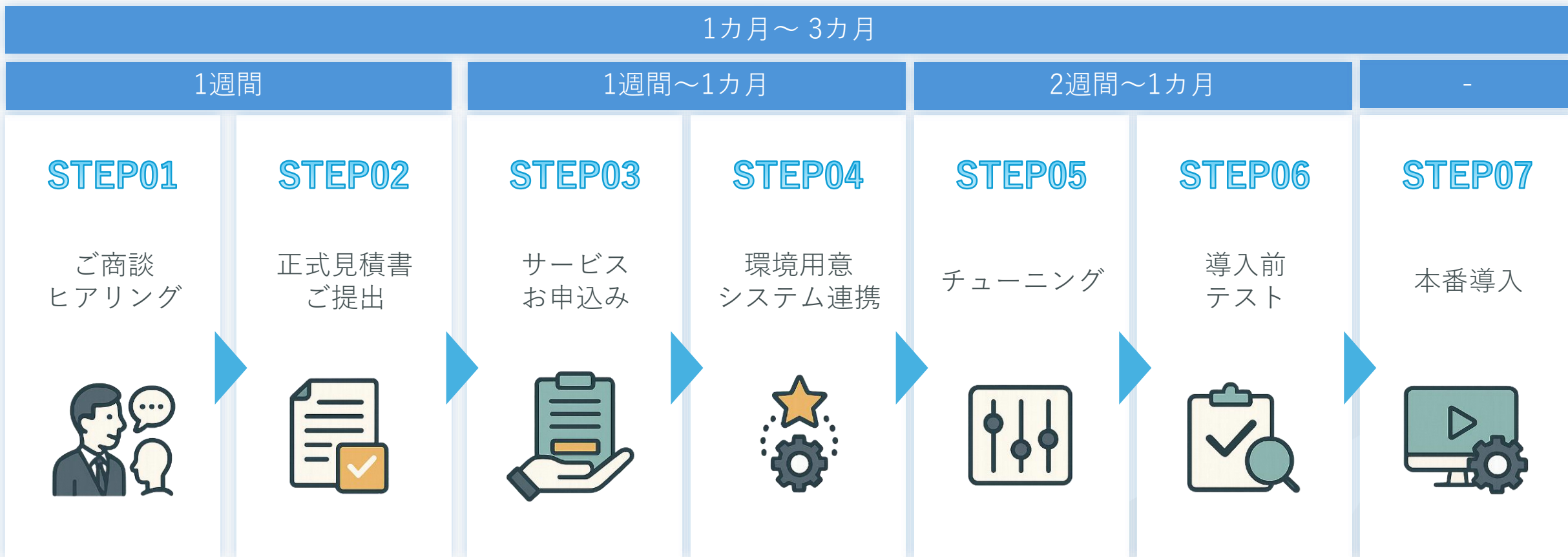
コールセンターの運営コスト削減を目的に、履歴作成時間ゼロを実現しました。



お客様	住宅設備メーカー（製造業界）	
センター概要	<ul style="list-style-type: none"> 各種住宅設備製品に関わる相談問い合わせ 部品注文に関わる各種問い合わせ 購入済み製品の不具合等に伴う相談 等 	
センター規模	350席	
課題感	<ul style="list-style-type: none"> 委託している運営コストが年々増加しており、コスト削減が必要だった。 社員対応しているエスカレーションセンターでは、履歴の入力作業に一定の工数がかかっていたため、履歴入力を行わないことを検討していた。 	
弊社のアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> 要約結果をCRMに自動投入することで、履歴入力時間をゼロにした。 要約パターンを複数用意し、用途に合わせた要約結果を必要なタイミングで使い分けられるよう、機能を拡充した。 	
サービス導入効果	<ul style="list-style-type: none"> オペレーターの生産性が約30%向上した。 修理窓口の通話をテキスト化し「どのような要因で修理に至るのか」分析できるようになった。 	

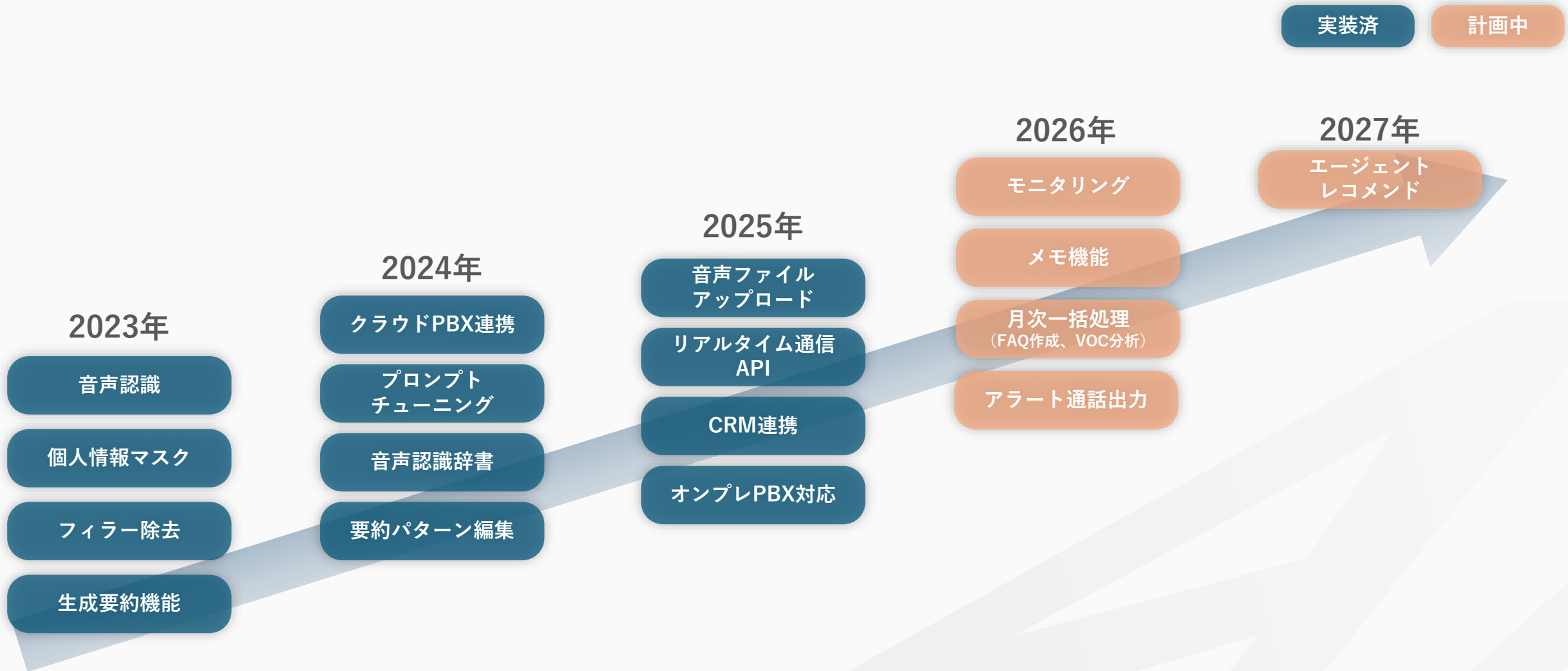
導入までの流れ

まずは貴社のご状況をヒアリングさせていただき、正式なお見積書をご提示いたします。
サービスお申込みから最短1ヵ月でサービス利用が可能です。



参考：機能追加ロードマップ

リリース以降多くの機能をバージョンアップで対応しています。今後も機能拡充を計画しています。



お気軽にお問い合わせください



株式会社エーアイスクエア

営業部 contact@ai2-jp.com

TEL :03-6809-4814

〒108-0014

東京都港区芝5-31-17 PMO田町

<https://www.ai2-jp.com/>