

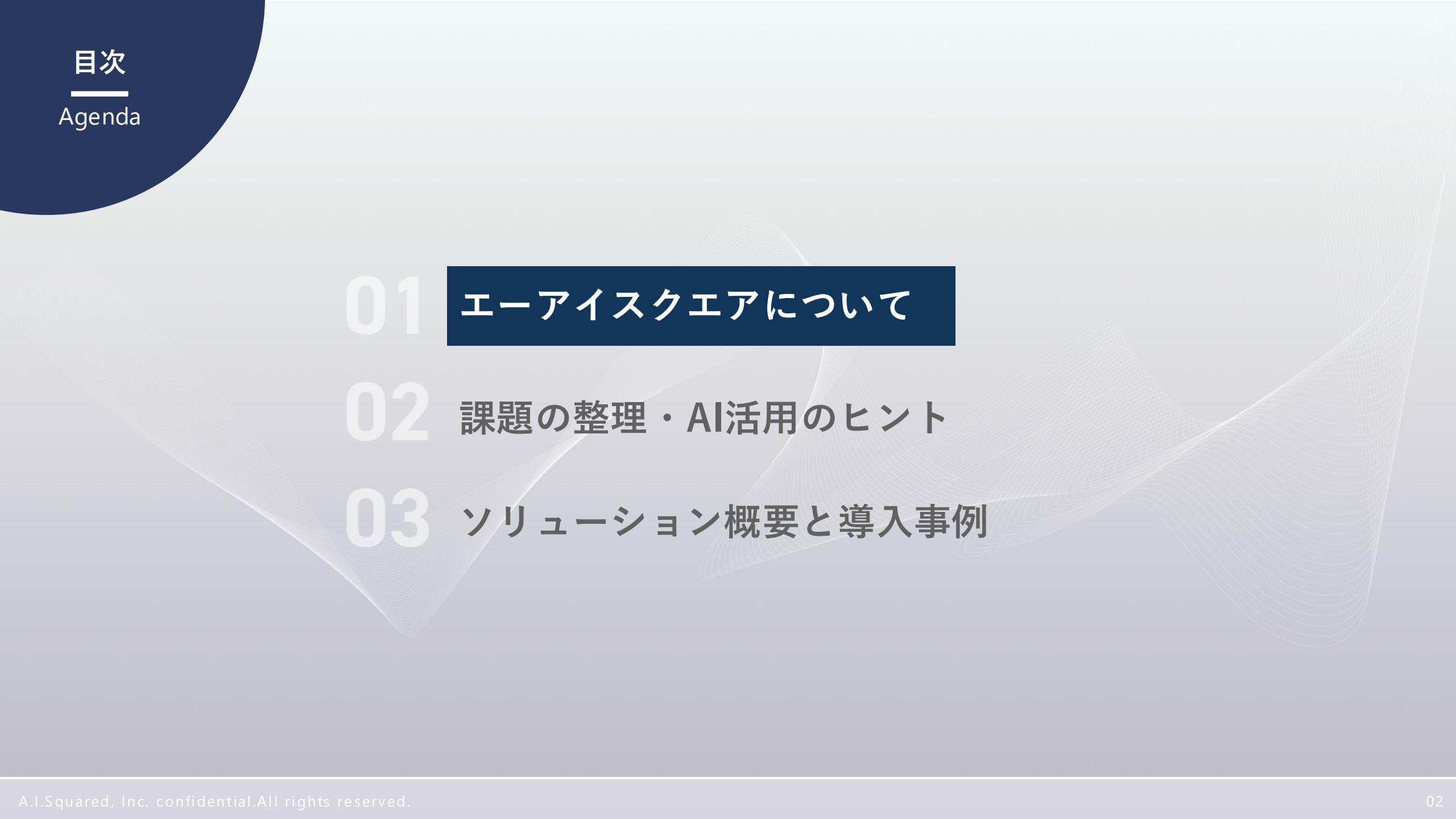
企業とお客様との間の  
コミュニケーションを  
AIで豊かに

Enriching communication  
between companies and  
customers with AI



現場が選ぶAI要約の最前線  
-急拡大する導入事例と、今備えるべき次の一手-

株式会社エーアイスquared

- 
- 01 エーアイススクエアについて
  - 02 課題の整理・AI活用のヒント
  - 03 ソリューション概要と導入事例

丸本  
駿

営業部  
ジェネラルマネージャー

“人×AI”の共創をテーマに活動中



## 経歴

- 2013～  
日本コンセントリクスにて、インドでのオフショア拠点立上など経験
- 2020～  
TMJでマネージャーとして複数センターを統括、アクセントチャードコンサル業界へ
- 2025～  
株式会社エーアイスquared GM

## Personal Information

- 広島県生まれ、福岡在住
- MBTI : ENFP(運動家)
- 趣味は、将棋・野球

<LinkedInページ>



# 会社概要

「企業とお客様の間のコミュニケーションをAIで豊かに」を企業理念に、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quared
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	<a href="https://www.ai2-jp.com/">https://www.ai2-jp.com/</a>



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

# 提供ソリューション



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



## QuickSummary 2.0

### 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活用推進支援

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

# 本ウェビナーのゴール



## 現場課題の整理

センターの**運営課題**を把握し、AI活用の必要性を明確にする



## AI活用のヒント

現場で**明日から使える**効率化のポイントを持ち帰る



## 導入イメージ

次の一步(POC/トライアル/相談)の**具体像**を描く



## 将来を考える

AIエージェントによる**応対自動化**の未来を理解する

- 01 エーアイスquareについて
- 02 課題の整理・AI活用のヒント
- 03 ソリューション概要と導入事例

# コンタクトセンターにおける負の連鎖

## 現状の課題

崩壊の起点

-  **SV採用難→管理体制の弱体化**
-  業務負荷増大→離職率上昇
-  改善施策が属人化→データ活用不足
-  応対品質の低下→顧客離れ

## 最悪のシナリオ

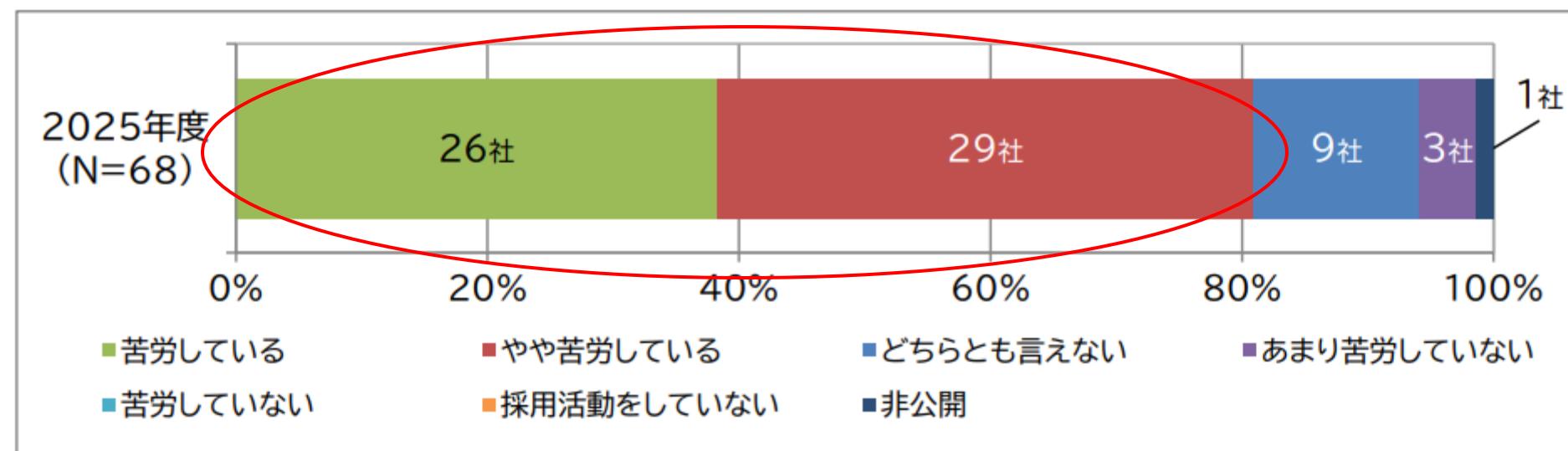
-  クレーム急増→リカバリ工数発生
-  離職連鎖→採用コスト増
-  引継ぎ困難→運営停止リスク
-  ブランド毀損→経営課題

少子高齢化の進行、若年層におけるコンタクトセンター離れ、さらにカスタマーハラスメントへの社会的認知度の高まりを背景に、人材採用難は一層深刻化し、加速度的に進行中

出典：コンタクトセンター企業調査（2025年9月、n=68）より抜粋

## 7. 採用活動の状況

「やや苦労している」が最も多く29社、次いで「苦労している」が26社となった。「苦労している」と「やや苦労している」を合わせると45社で、非公開とした1社を除いた67社の82.1%を占めた。

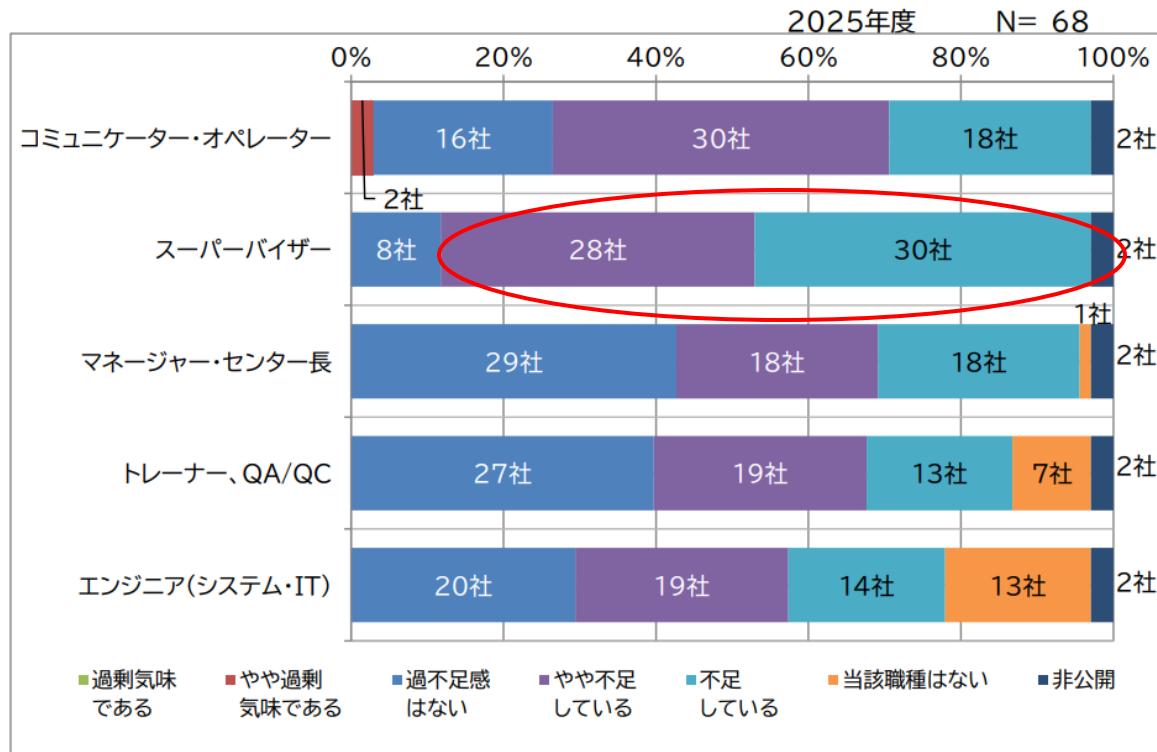


# データで見る市場課題②

## SV人材の慢性的な不足とオペレーター比率の年次増加は、コンタクトセンター運営における構造的課題として顕在化

### 職種ごとの過不足

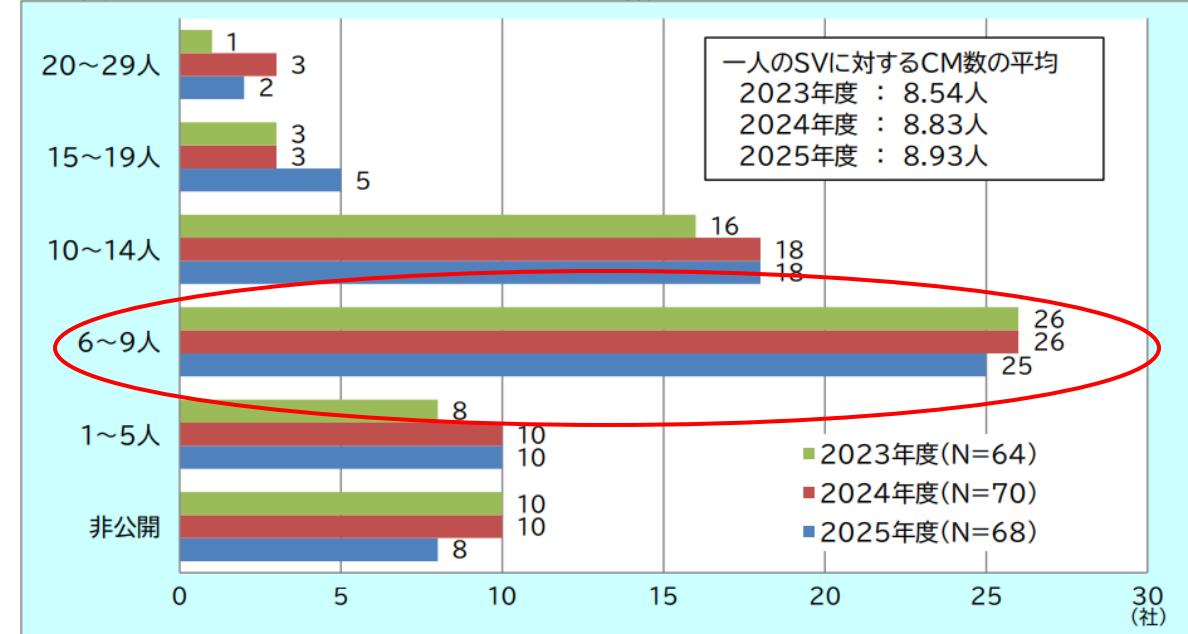
不足感(「不足している」と「やや不足している」の合計)は、「スーパーバイザー」が58社と最も多い、次いで「コミュニケーション・オペレーター」が48社となった。非公開とした2社を除いた66社の内、「スーパーバイザー」は87.9%、「コミュニケーション・オペレーター」は72.7%に不足感があった。なお、いずれの職種においても「過剰気味である」とした企業はなかった。



### スーパーバイザーの配置

一人のスーパーバイザーあたり「6~9人」のコミュニケーションを配置しているが最も多く25社で、非公開を除いた60社の41.7%を占めた。次いで「10~14人」が18社(同30%)であった。平均では8.93人に一人のスーパーバイザーを配置している。2年連続で回答いただいた48社の配置平均は、2024年度が8.47人、2025年度が8.69人であった。

### ■一人のスーパーバイザーあたりのコミュニケーション数



出典：コンタクトセンター企業調査（2025年9月、n=68）より抜粋

# 現場SVのタスク整理

SVが担うタスクは多岐にわたり、**1人あたり約9名**のオペレーターを管理する負荷は極めて高い。

業界構造上、幅広いスキルを求められるうえ、緊急度の高い案件が多く、迅速かつ効率的な対応が不可欠。加えて、SVのキャリアモデルは汎用性に乏しく、**若年層のキャリアチェンジ志向を加速させる要因**ともなっている。

#	代表的タスク種別	概要
①	<b>対応フォロー</b>	オペレーターからの質問や難しい案件に回答
②	<b>品質コントロール(QA)</b>	応対品質をチェックし、顧客満足度を改善
③	<b>社内ナレッジ作成</b>	FAQや対応マニュアルを整備して情報共有
④	<b>上位層へのレポート</b>	KPIやVOCをまとめ、経営層に報告
⑤	<b>1 on 1(コーチング)</b>	オペレーターのスキルやモチベーションを高める
⑥	<b>人事関連タスク</b>	雇用や勤怠などの事務処理を対応
⑦	<b>二次対応(クレーム巻き取り)</b>	難易度の高い顧客対応を代わりに実施
⑧	<b>新入研修／フォローアップ</b>	導入教育やサービス変更時の追加研修を計画・実施

01 エーアイスquareについて

02 弊社が解決する課題

03 ソリューション概要と導入事例

# 解決アプローチ：音声認識 + AI要約によるSV支援



QuickSummary2.0は多機能なAIプラットフォームとして、**SV業務の高度な支援**を実現、従来のタスクを効率化・自動化することで、管理負荷の抜本的な軽減を可能に。

## 対応フォロー



オペレーターの会話内容をリアルタイムで音声認識し、即時にテキスト化・分析することで、早期のフォローアップ対応を可能に。

コスト削減

## FAQメンテナンスの高度化



これまで担当者の経験をもとにFAQ(よくある質問)を更新していたが、今後はお客様の実際の質問内容からAIが自動でFAQを作ることが可能に。

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。

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がお客様の意見を取り出し、分類する。

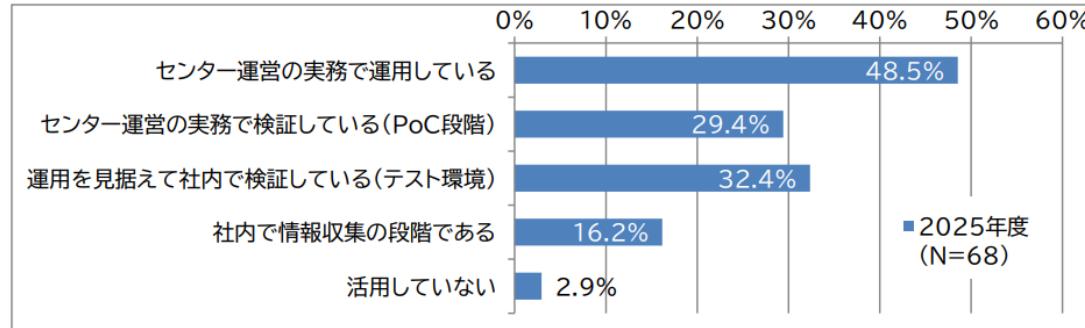
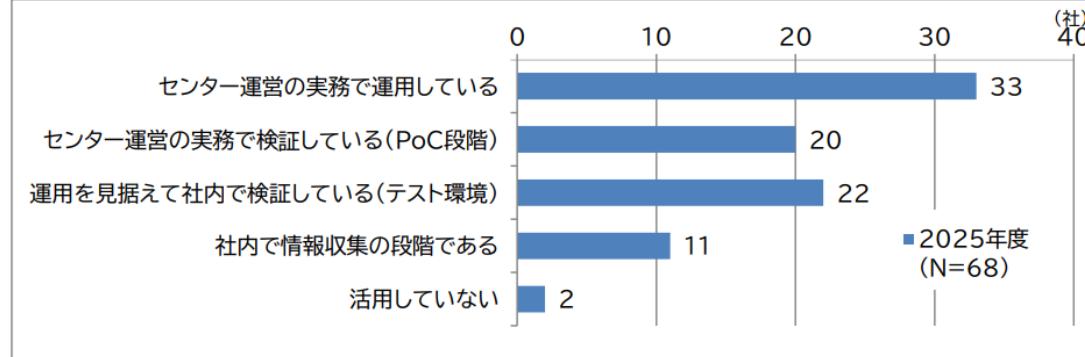
価値向上

# 企業のAI活用状況

企業のAI活用において、音声認識による応対内容の要約は導入率74.5%と最も高く、現在業界で最も注目されるソリューションとなっている。

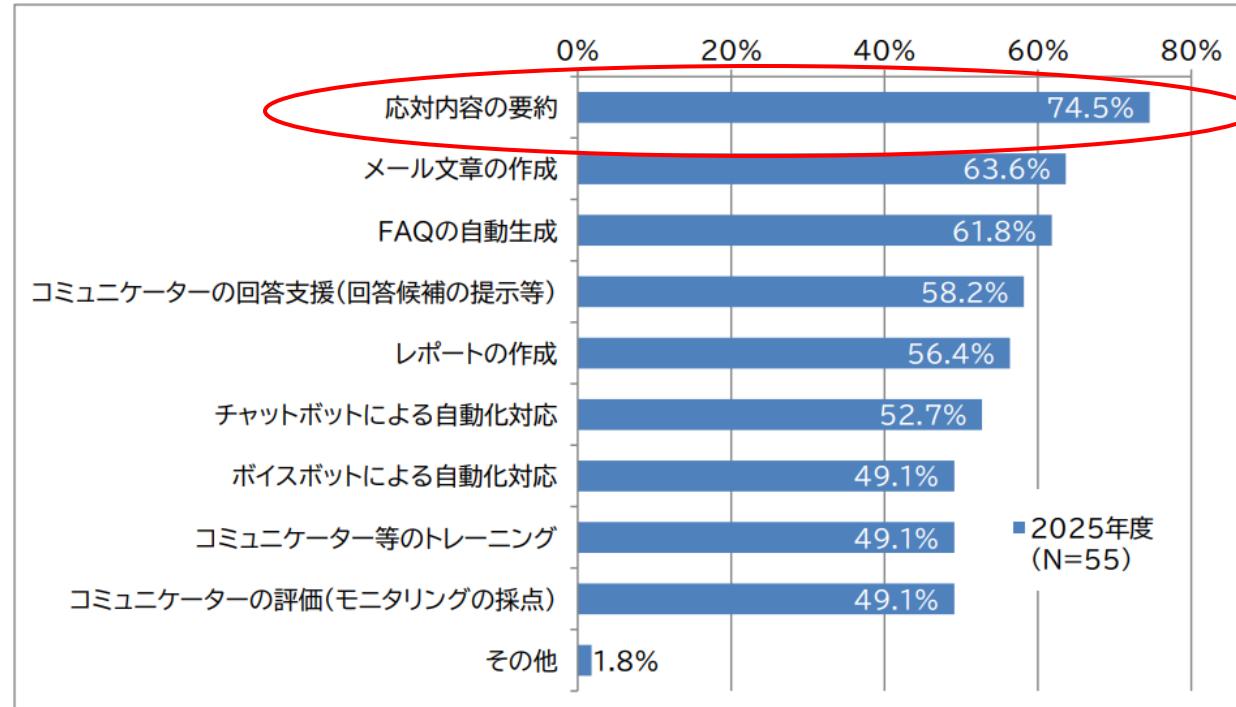
出典：コンタクトセンター企業調査（2025年9月、n=68）より抜粋

■生成AIの活用状況(複数回答)



◇生成AIの活用方法(複数回答)

※「実運用」「PoC」「社内検証(テスト環境)」を選択した55社



# QuickSummary2.0 操作イメージ

The screenshot displays the QuickSummary2.0 application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for "FastHelp - チケット管理" and "QuickSummary2". The main content area shows a timeline of interactions between a customer and an agent. The interactions are color-coded by speaker: blue for the agent and pink for the customer. Each interaction includes a timestamp, a transcription, and a confidence score. A sidebar on the left provides filtering options for importance, speaker, and other parameters. On the right, there is a panel for generating summaries, with tabs for "抜粋要約" (Summary) and "生成要約" (Generate Summary). The "生成要約" tab is active, with instructions: "抜粋要約欄の文章を元に要約を生成します。↑のボタンを押してください。" (Generate a summary based on the extracted summary text. Click the up arrow button). Below this, there is a text input field with a character count of "0文字" (0 characters) and a "生成" (Generate) button. The bottom of the screen shows a taskbar with various icons and system status information.

CRM登録(Function calling)

0文字

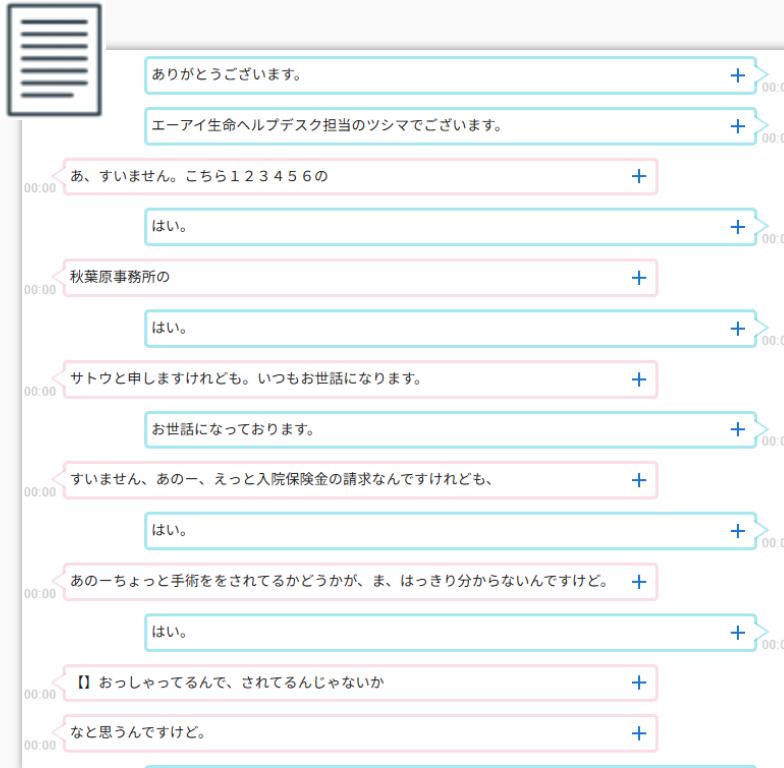
1分経過

32°C 晴れ

17:46 2025/09/09

# QuickSummary2.0の特徴\_必要な形式に自動要約

通話終了後、オペレーターが必要とする形式の要約を**AIが自動生成**。CRM登録、FAQ抽出、VOC分析など用途に応じた最適な要約を提供。通話内容や目的に合わせて、画面上で要約のスタイル（長さ・フォーマットなど）を柔軟に選択可能。



**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は、代理人からの手続き可能
- 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

(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。ただし、手術保険金の取下げは原則として放棄する必要があります。

## QA抽出

(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。

**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る)  
 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 : C (相槌を頻繁に行なっている)  
 4.感情表現・共感性 : B (共感性は十分だが、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

## OP評価

**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した。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っていましたが、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、手術保険金の放棄手続きは複数の手順が必要であることへの戸惑いも感じられました。特に、家族代書による手続き方法や必要書類について細かく質問されており、手続きの複雑さに対する不満が垣間見えました。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。

## VOC抽出

# QuickSummary2.0の特徴\_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・修正し、リアルタイムで反映する。運用中に得られたフィードバックを即座に活かし、要約の精度や使い勝手を段階的に改善することが可能。



**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

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

入力文:

```
あなたはコールセンターの優秀なオペレーターで、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ーOPとお客様CU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。
```

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



**即反映**

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  
引っ越し業者様向け

3. 家族代書の場合、被保険者本人の立会いが必要で、請求書適用欄に代書者情報を記入

**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。

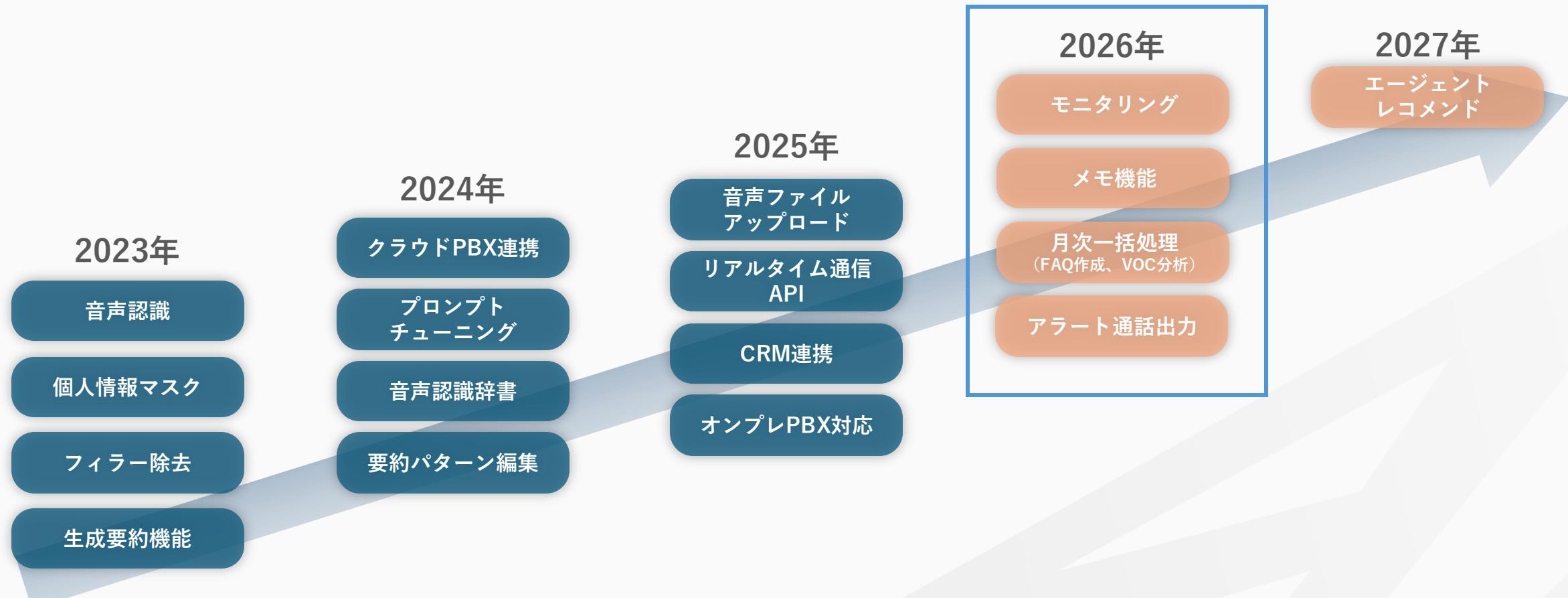
オペレータ利用画面

# 参考：機能追加ロードマップ

リリース以来、継続的なアップデートでお客様の要望を実現。  
さらなる改善に向け、機能強化を計画中。

実装済

計画中



# 導入後のSVタスクの変化（サマリ）

SVの主要業務を音声認識と要約で支援し、**メインの定型作業**を大幅に削減。

業務効率化により、SVは改善施策や顧客満足度向上など、戦略的な役割へのシフトを実現。



Genspark

# 導入後のSVタスクの変化（詳細）

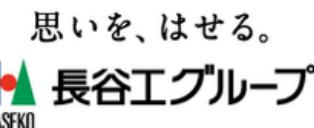
SVの主要業務において、特に①～④がウェイトを占める。

Quick summary2.0は、特にこの4つのタスクの省力化と属人化の解消を推進する。

#	代表的タスク種別	Quick summary2.0の補助機能
①	対応フォロー	リアルタイム文字起こし・要約で現場の状況把握が容易になり、迅速な意思決定を支援。
②	品質コントロール(QA)	SVは膨大な音声を聞き直す必要がなく、改善ポイントを即座に把握。リアルタイムで品質傾向を分析。また、AIによる評価も可能。
③	社内ナレッジ作成	要約結果を自動で分類・集約し、FAQ形式でアウトプット可能。SVは手動で情報を整理する必要がなく、ナレッジ整備の負担を大幅に削減。
④	上位層へのレポート	解約理由など、経営層に価値あるインサイトを提供し、意思決定を加速。
⑤	1 on 1(コーチング)	オペレーターの通話内容を自動要約し、スキルや課題を即座に把握。SVは録音確認やメモ作成の負担を減らし、コーチングに集中できる。
⑥	人事関連タスク	音声認識・要約で定型業務を減らし、SVが効率化に割ける時間を確保
⑦	二次対応(クレーム巻き取り)	クレーム通話を要約し、背景や顧客感情を即座に把握。経緯報告などのレポートにも使用可能なため、後続のバックオフィス処理をフォロー
⑧	新入研修／フォローアップ	通話データを自動要約し、OJT進捗や現場レビューに対する課題を即座に把握。補習計画や追加OJTを効率的に設計。

# ソリューション提供企業

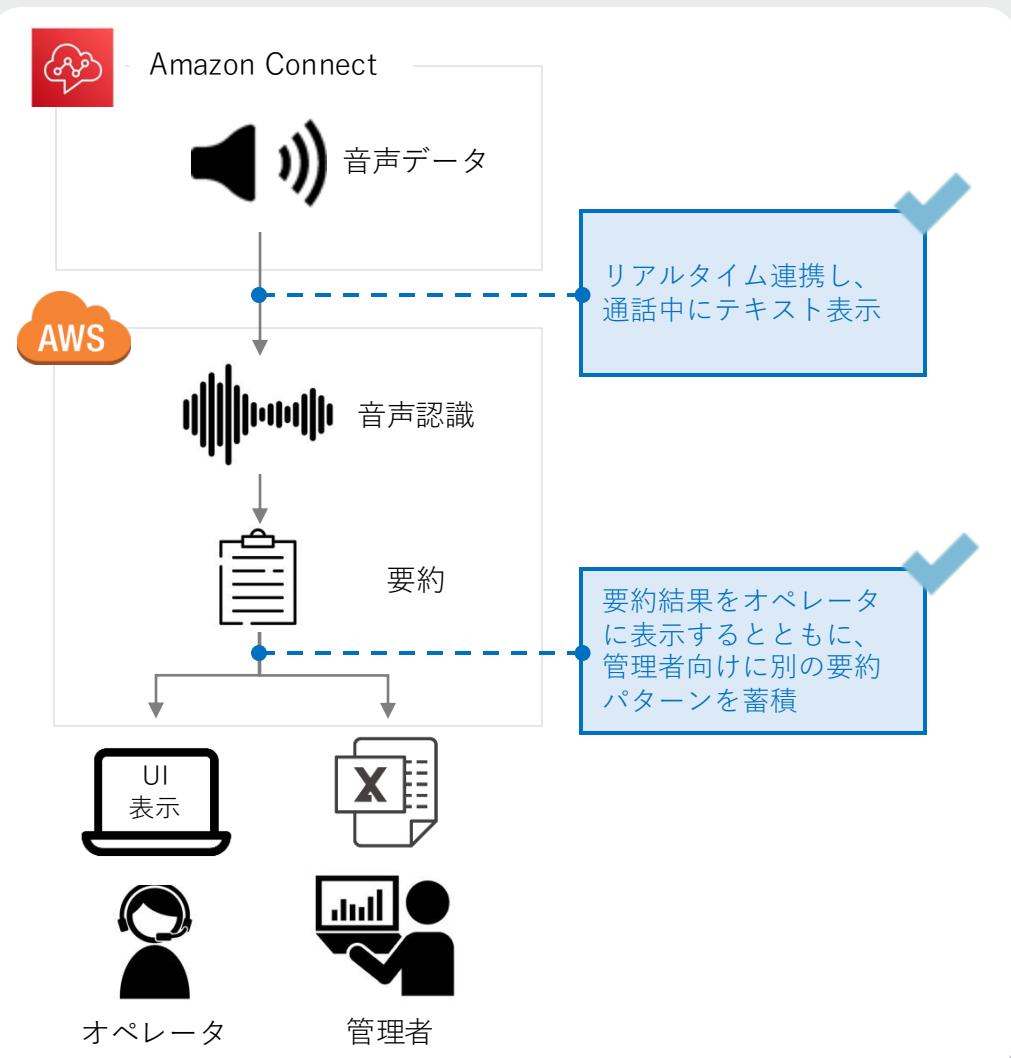
業種・業界を問わず、**約30社・2,300席以上**において、当社は先進的なAIソリューションを提供し、運営効率と品質向上を支援。



約 30 社  
導入!

# 事例\_ネット銀行

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。

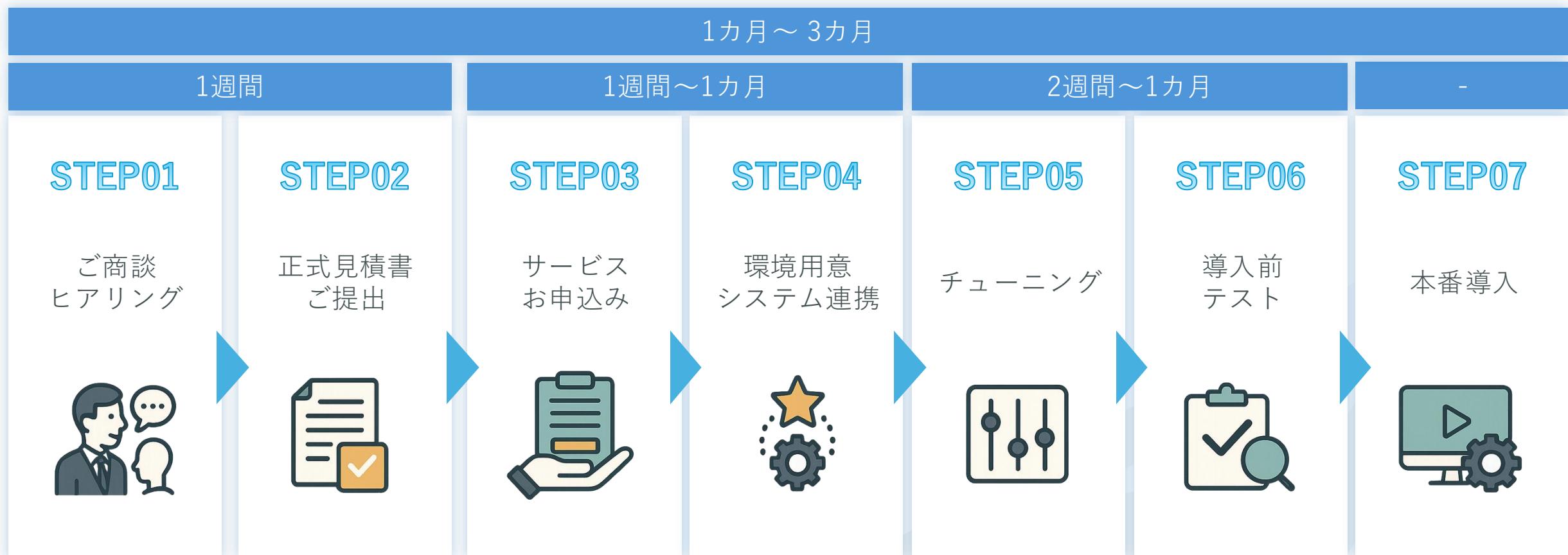


<b>お客様</b>	ネット銀行（金融業界）	<b>au じぶん銀行</b>
<b>センター概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行口座に関する各種問い合わせ</li> <li>インターネットサービス・アプリに関する操作案内</li> <li>住宅ローンに関する各種問い合わせ 等</li> </ul>	
<b>センター規模</b>	330席	
<b>課題感</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新のFAQへの更新作業を管理者が定期的に行っていたが、記載する単語や説明文を対応者の感覚で作成していたため、必要なFAQが不足できていなかった。</li> <li>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。</li> </ul>	
<b>弊社のアプローチ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>ROIが描けるよう、必要機能に絞って、安価に提供した。</li> </ul>	
<b>サービス導入効果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAQの更新作業が効率化された。また、<b>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。</b></li> <li>通話内容の要約により、<b>約8人月相当の運営コスト効率化</b>につながった。</li> </ul>	

# 導入までの流れ

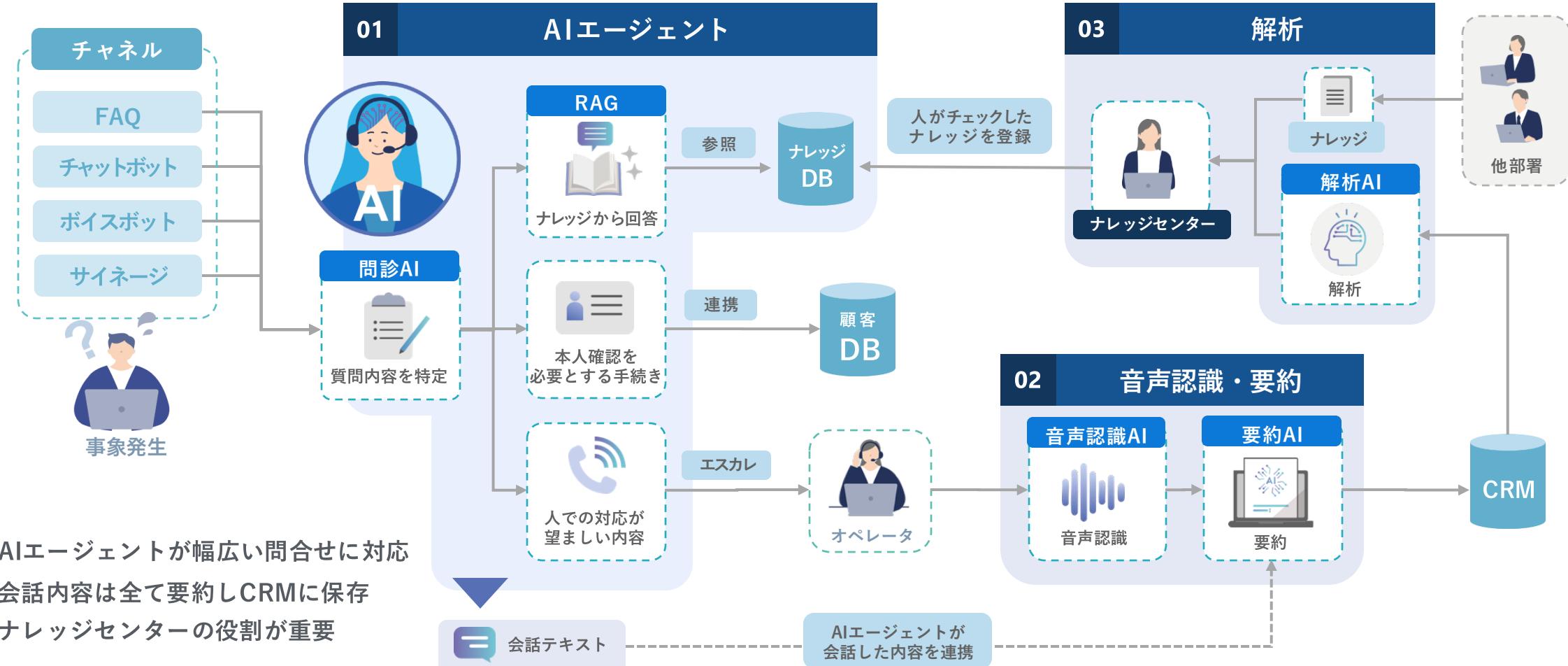
ご商談・打合せはミーティングや電話だけでなく、プロフィールのLinkedInのQRコードから**ライトな相談も可能**です。お客様の課題に合わせ、他社製品との違いも分かりやすくご説明いたします。

また、無償トライアルやPOCにも柔軟に対応させて頂くため、まずはお気軽にご相談ください。



# エーアイスquared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変わっていく。  
音声認識・要約データの蓄積は来るAIエージェント導入に向けた大きな投資となる。



# デモ動画\_AIエージェント

お困りごとですか？チャットでお答えいたします  
この症状はいつから発生していますでしょうか？

昨日の夜に乾燥した分から発生していると思います。

処理中です…

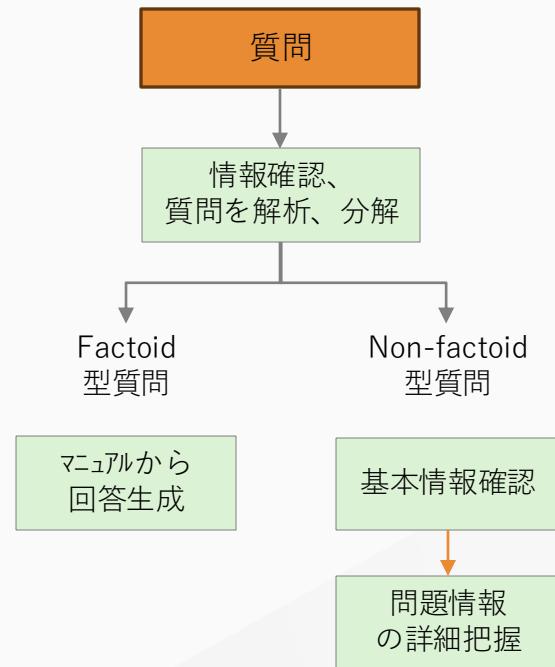
質問解析…

入力質問を解析しています。ユーザー質問：昨日の夜に乾燥した分から発生していると思います。  
解析結果：トラブルの問い合わせ  
処理フロー：トラブルの問い合わせをトラブル問診フローで対応します。

対応計画：トラブル対応マニュアルに基づいて対応計画を検討します…  
お客様はDKC85A1-Bという型番の製品で乾燥機能に問題が発生していると報告しています。具体的には、乾燥に時間がかかるとのことです。症状は昨夜から発生しているようです。次は、設置状況やお手入れ頻度など、より詳細な情報をヒアリングし、原因の特定を試みます。  
会話から収集したユーザー環境情報：  
・不具合分類: 乾燥不良  
・不具合症状の詳細: 乾燥に時間がかかる  
・初回発生タイミング: 昨日の夜

設置はどなた（購入店・自分（家族）・知人・引っ越し業者 等）がされましたか？

戻る 前へ 次へ 次へ



# お気軽にお問合せください



株式会社エーアイスクエア

営業部 [contact@ai2-jp.com](mailto: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/>