

Genesys 社のマーケットプレイス「AppFoundry®」に AI 要約・分類システム「QuickSummary」が登録

～ Genesys Cloud と連携し、コンタクトセンターにおけるお客様の声を経営や対応品質の向上に活用～

人工知能（AI）を活用した各種 IT サービスとコンサルティングを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」）は、このたび AI 要約・分類システム「QuickSummary」がジェネシス・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下「ジェネシス」）の Genesys AppFoundry®に登録されましたので、お知らせします。

QuickSummary は、テキスト化された通話データを自動的に要約・分類し、辞書登録なしでのキーワードの抽出を行います。また、キーワードや分類結果から通話の全文や要約文にドリルダウンすることでコールの詳細を把握することも可能です。

お客様自身で操作可能な編集ツールが用意されており、業務特性に合わせた教師データを投入することで、要約・分類精度を向上させます。従来型のルールベースの要約・分類エンジンとは異なり、独自の機械学習技術の活用により早期の稼働と運用負荷の大幅な低減を実現しています。

世界有数のコールセンター・クラウド・プラットフォームである、Genesys Cloud と QuickSummary を連携することで、コンタクトセンターに寄せられるお客様の声を企業活動や製品開発に活かすだけでなく、エージェントの負荷軽減や対応品質の均質化、トレーニングなどに活用することが可能です。両社ソリューションの連携による主な機能は以下の通りです。

- ① **お客様の声の活用** - 問い合わせの主旨・傾向を把握し、今まで見えなかったお客様のニーズを明らかにすることで、「サービス改善」や「業務改善」を実現します。
- ② **後処理時間の削減 / 品質の安定化** - 対話内容の要約を自動要約することで、対応履歴管理システムへの登録時間を削減するだけでなく、担当者毎にバラつきがちな、対応履歴を標準化します。
- ③ **対応履歴管理** - 通話録音データと組み合わせて対応の証跡を一元管理し、トレーサビリティを確保します。
- ④ **オペレーター教育** - テキストからされた対話のデータから、質問、回答を始めとした重要箇所のみ抽出し、教育資料拡充のインプットとすることで、継続的なオペレーターのスキルアップをサポートします。

- **QuickSummary について**

QuickSummary は、イーアイスクエアが自社開発した独自のアルゴリズムを搭載し、自動要約、自動分類、キーワード抽出できることが特徴で、コンタクトセンターへのお問合せ内容の分析や履歴入力作業の省力化等、コンタクトセンター業務の高度化・効率化を実現します。

(QuickSummary 紹介ページ)

<https://www.ai2-jp.com/package02/>

- **Genesys AppFoundry®について**

Genesys AppFoundry®は、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと連携し、短期間で導入できるアプリケーションやサービスのマーケットプレイスです。

AppFoundry は現在、220 以上のテクノロジーパートナーからの約 350 を超えるアプリケーションをリストしています。顧客関係管理（CRM）、ワークロード管理、アナリティクス、決済処理、マーケティングオートメーション、デジタル、セルフサービス、アウトバウンド、人工知能、ワークフォース最適化、コラボレーションやナレッジマネジメントなど、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと連携するようにプリビルトされています。

(Genesys AppFoundry®紹介ページ)

<https://appfoundry.genesys.com/filter/genesyscloud/businessOptimization>

- **Genesys Cloud について**

Genesys Cloud はジェネシスの提供するオールインワン型コールセンターソフトウェアで、複数チャネルの対応履歴を統合して管理することができます。

画面共有機能など CX 向上を実現する多数の機能を有しており、1,400 社以上の実績があります。

(Genesys Cloud 紹介ページ)

<https://www.genesys.com/ja-jp/genesys-cloud>

今後、両社は、AI を用いた様々なイノベーションを実現し、コンタクトセンターにおける CX の実現に取り組まします。

- **株式会社イーアイスクエアについて**

本社 : 東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F

設立 : 2015 年 12 月

代表者 : 石田 正樹(代表取締役)

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/>

- **ジェネシス・ジャパン株式会社について**

本社 : 東京都新宿区北新宿 2-21-1 新宿フロントタワー14 階

設立 : 1997 年 5 月

代表者 : ポール・伊藤・リッチー(代表取締役社長)



事業内容 : CX 及びコール/コンタクトセンターソフトウェア・ソリューションならびに、
クラウドサービスの提供・保守及びコンサルティング

URL : <https://www.genesys.com/ja-jp/company>

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社エーアイスクエア

営業部 堀 友彦

TEL : 03-5835-3155

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。