

資料

リアルタイム音声認識 & 録音アプリ VR-RS100RDW

～4th エンハンスの概要～ (AI要約サービスとの連携)

VR-RS100RDW

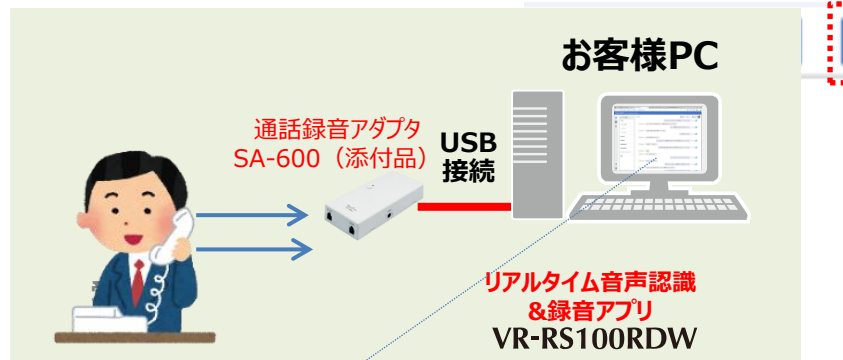
エンハンス	リアルタイム音声認識&録音アプリVR-RS100RDW		対応製品の出荷時期
	S/N末尾	バージョン	
(初版)	A	1.0.0.1	2022年7月25日出荷分より
1st	A	1.0.0.2	2022年12月14日出荷分より
1st	A	1.0.0.3	2023年4月3日出荷分より
2nd	A	1.0.0.6	2023年10月2日出荷分より
3rd	A	1.0.0.7	2023年10月2日出荷分より
4th	A	1.0.0.8	2023年12月1日出荷分より

※1 ご購入済みのお客様への対応について

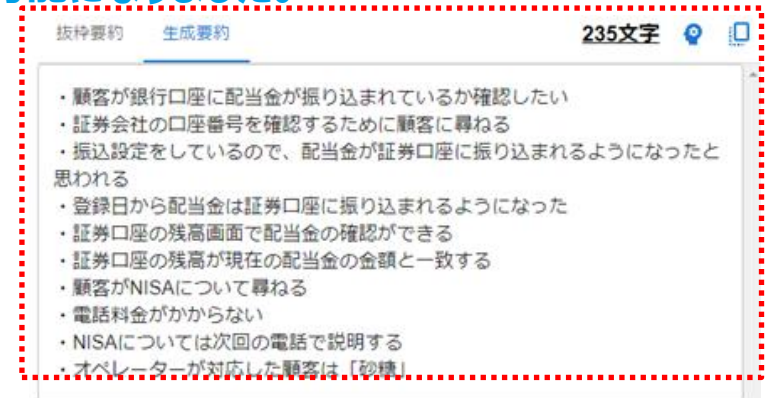
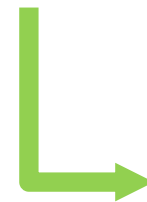
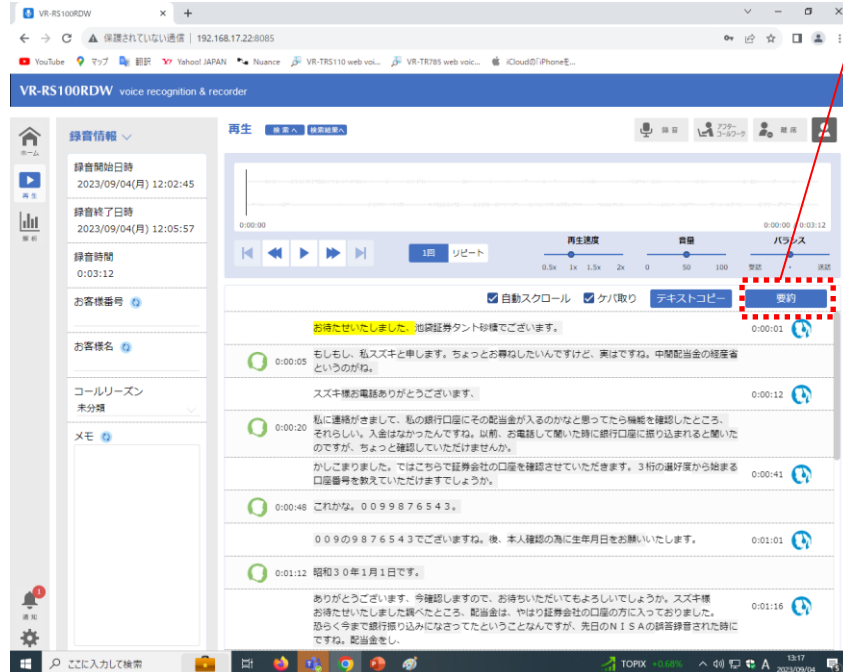
当社Webサイトの「各種ダウンロード」ページの「VR-RS100RDWアップデートバージョン1.0.0.8」より
無償でアップデートができます。（Web サイト掲載日：2023年 11月 末 日予定）

Quick Summary連携 システムイメージ

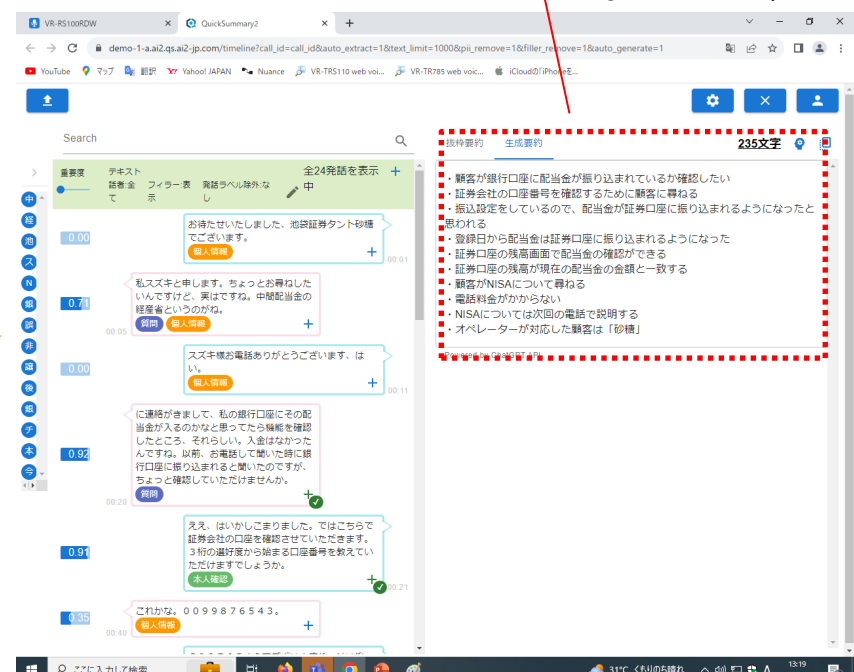
再生画面／アフターコールワーク画面に、「要約」ボタンが追加されエーアイスクエア社のQuickSummary2.0の要約サービスとの連携が簡単操作で可能になりました。



VR-RS100RDW再生画面



Quick Summary画面



AI要約サービスの機能概要

◆AI要約サービスQuickSummary2.0は、コンタクトセンターの後処理時間削減に向けたエーアイスクエア社のAI要約サービスです。

※AI要約サービスを利用するには、別途エーアイスクエアとの契約が必要となります。

<Quick Summary2.0機能概要>

1. クレンジング

ケバや誤変換、相槌などを自動で削除

2. 重要度判定

発話の重要度をAIが判定し、重要発話を抜粋

3. キーワード抽出

通話中のキーワードを自動で抽出

4. 発話分類

質問・回答、本人確認など、発話の意図をAIが確認 ※ラベル付け 探しやすくするため

5. 個人情報特定

通話中に出てきた個人情報部分をAIが特定

6. 生成要約

ChatGPTを利用し、要約文を生成

7. ユーザーごとの後処理に合わせた表示法

通話要約、クレーム抽出など、利用用途に応じた選択が可能

8. CRM連携

CRMシステムとの連携も可能 ※要相談可能

QuickSummary2.0の特長

生成要約結果の精度向上！

- 1 ケバなどの発話を排除し、全発話を約50%に圧縮！
- 2 重要発話のみに限定し、さらに約25~30%に圧縮！
- 3 効率よくChatGPTが使用でき、生成結果の精度が向上！

The screenshot displays the QuickSummary2.0 web application interface. The browser address bar shows the URL: `demo-1-a.ai2.qs.ai2-jp.com/timeline?call_id=call_id&auto_extract=1&text_limit=1000&pii_remove=1&filler_remove=1&auto_generate=1`. The interface includes a sidebar with navigation icons and a main content area. A red dashed box labeled '2.' highlights the transcript view, which shows a list of speech segments with timestamps and a '重要度' (Importance) column. A red dashed box labeled '3.' highlights the summary view, which displays a list of key points extracted from the transcript. The summary text is as follows:

- 顧客が銀行口座に配当金が振り込まれているか確認したい
- 証券会社の口座番号を確認するために顧客に尋ねる
- 振込設定をしているので、配当金が証券口座に振り込まれるようになったと思われる
- 登録日から配当金は証券口座に振り込まれるようになった
- 証券口座の残高画面で配当金の確認ができる
- 証券口座の残高が現在の配当金の金額と一致する
- 顧客がNISAについて尋ねる
- 電話料金がかからない
- NISAについては次回の電話で説明する
- オペレーターが対応した顧客は「砂様」

QuickSummary2.0の特長

個人情報の排除！

1. 対話行為ラベルや重要度判定モデルを利用することで、個人情報にあたる会話を極力排除可能
2. ChatGPT等のLLM(大規模言語モデル)で処理する前に個人情報をAIで特定
機微情報はLLMへ投入されずセキュリティに万全



ChatGPT

**Quick Summaryにはテキストファイルは残らない
要約条件で個人情報を排除し、ChatGPTに送付
安心して利用可能**

QuickSummary2.0のメリット

生成要約結果と元文の該当箇所の確認が可能！

1. 生成要約結果に至った該当テキスト箇所の確認が可能
2. 生成要約後の内容を、要約前の文章と容易に比較可能

The screenshot displays the QuickSummary2.0 web application interface. On the left, a chat log titled '重要度' (Importance) shows a conversation with a customer. The chat log is divided into sections by time, with a '全24発語を表示' (Show all 24 utterances) button. A large blue arrow labeled '比較' (Compare) points from the chat log to the right. On the right, a '生成要約' (Generated Summary) section shows a summary of the chat log, with a '235文字' (235 characters) indicator. A red dashed box highlights a specific part of the summary, and a blue arrow labeled '貼り付け' (Paste) points from this box to a blue box labeled 'CRMシステム' (CRM System). The interface also includes a search bar at the bottom and a status bar at the bottom right showing the date and time.

貼り付け

CRMシステム

要約による活用効果

利用用途

入力業務の効率化

ターゲット

問い合わせ・相談等電話窓口
コールセンター全般

課題



導入後

- オペレータによる通話後のCRM入力に時間を要していた。(ACW : 12分)
確認しながら入力しているため時間がかかる
- オペレータにより報告内容にバラつきがある



- **後処理業務を効率化**
後処理業務を58%削減 (ACW : 12分→5分)
後処理業務効率により、応答率向上により、お客様満足度も向上
- **入力内容の均質化**
CRM入力内容のバラつきが抑えられ、内容の把握が容易



要約機能を使用するために

・要約機能は、**エーアイスクエア社との契約が別途必要**となり、契約しない場合は使用出来ません。

◆システム設定画面

システム設定

×

録音

システム

ネットワーク

音声認識

要約

✓ 検索・再生

検索

検索結果

表示項目

再生

要約

要約

しない



接続先

https://example.com

◆セキュリティ設定画面

録音・再生操作関連

✓ テキスト編集

✓ 再生フラグ

✓ メモ

✓ コールリーズン

✓ お客様情報

✓ WAVコピー

✓ ファイル削除

✓ テキスト化

☐ 要約

要約機能を使用するために

- ・ユーザー必要環境

PCに、Google Chrome/Microsoft Edgeがあること

インターネットに接続できること

セキュリティについて

- ・クラウドのリージョンは、「AWSの東京リージョン」です。

暗号化について、SSL

テキストデータは、画面に要約結果として表示されますが、テキストデータは、クラウド上には残りません。

お問合せ・お申込みについて

エーアイスクエアのAI要約サービスご利用にあたっての「お申込み」「要約サービス機能お問合せ」「ご不明な点」などは、**お買い上げ店**または**当社下記連絡先**までお問合せください。

エーアイスクエアへ連絡しお客様への対応を依頼させていただきます。

当社連絡先	
● お電話から お客様相談センター  0570-03-8811 受付時間：月～金 9：00～17：30 (土・日曜日、祝日、当社指定休日除く)	● ホームページから 当社ホームページ「お問い合わせ」のフォームに 必要事項をご記入のうえ、ご送信ください。 https://www.takacom.co.jp タカコム サポート 検索

◆Quick Summary2.0要約サービスの料金（参考）

<15席未満の場合> (注)

初期費用	月額使用料(一律)
50万円	10万円

<15席以上の場合> (注)

初期費用	月額使用料
50万円	7,000円/席

(注)要約機能を使用する場合の契約について

アクセス者毎に1契約必要となります。(=ユーザーライセンス)

※管理者がモニター機能でアクセスして利用する場合も1契約が必要となります。

増設＝月額使用料のみ

初期費用＝環境設定費用

エーアイスクエアについて

2015年12月に人工知能を活用したビジネス変革を目的に設立されました。
自然言語処理技術の中核とする業務自動化ソリューションを提供しています。

$$\text{Artificial Intelligence} \times \text{After Internet} = \text{AI SQUARED.}$$

会社名	株式会社エーアイスクエア
所在地	東京都千代田区岩本町三丁目9番3号 フォレスト秋葉原ビル 8F
代表者	代表取締役 石田 正樹
資本金	2億3,974万円
設立	2015年12月1日
事業内容	人工知能ソリューションの提供
株主	株式会社ブロードバンドタワー 日本郵政キャピタル株式会社 株式会社メディアドゥ 経営陣
社員数	35名
URL	https://www.ai2-jp.com/

主要取引先（順不同）

- ・ JPツーウェイコンタクト株式会社
- ・ 日本郵政株式会社
- ・ 日本郵便株式会社
- ・ 株式会社ゆうちょ銀行
- ・ 日本たばこ産業株式会社
- ・ 株式会社NTTドコモ
- ・ ソフトバンク株式会社
- ・ 三井住友信託銀行株式会社
- ・ 三井住友トラストTAソリューション株式会社
- ・ 株式会社NTTデータ グローバルソリューションズ
- ・ 株式会社オプテージ（関西電力グループ）
- ・ サントリーシステムテクノロジー株式会社
- ・ アイリスオーヤマ株式会社
- ・ ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- ・ ヨネックス株式会社
- ・ THK株式会社
- ・ パナソニック コネクト株式会社
- ・ 公益社団法人日本看護協会
- ・ 株式会社プリヂストン
- ・ 株式会社グローリーテクノ24 他

タカコム支店・営業所のご案内

営業所名	住所・電話番号	担当地区
東京支店	〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-9-8（Daiwa日本橋堀留町ビル3F） 電話 03-5651-2281	関東地区、甲信越地区、 北陸地区、沖縄県
札幌出張所	〒060-0061 札幌市中央区南1条西10丁目4-167 小六第一ビル 電話 011-271-0225	北海道
仙台出張所	〒980-0011 仙台市青葉区上杉1-6-10（EARTH BLUE仙台勾当台1F SEED21内） 電話 022-726-7300	東北地区
名古屋営業所	〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17（今池セントラルビル8F） 電話 052-734-6601	東海地区、静岡県
大阪営業所	〒542-0081 大阪市中央区南船場2-5-8（インターワンプレイス長堀4F） 電話 06-6260-4611	近畿地区
広島営業所	〒730-0017 広島市中区鉄砲町1-20（第3ウエノヤビル10F） 電話 082-836-3631	中国地区、四国地区
福岡営業所	〒812-0016 福岡市博多区博多駅南4-2-10（南近代ビル9F） 電話 092-431-1942	九州地区

URL : <https://www.takacom.co.jp>

- ・商品名は、各社の商標または登録商標です。
- ・画面構成、機能などの仕様は予告なく変更することがあります。