

## お客様サポート業務向け Web チャットシステム 『ADIAS Chat(アディアスチャット)』が ChatGPT と連携開始 問い合わせの一連の会話内容を簡単に自動要約可能

CTI 黎明期より 20 年以上にわたり CTI システム「TELE-ALL-ONE」を提供するファイン・インテリジェンス・グループ株式会社（本社：東京都中央区、代表：藤田久男）は、この度、自社が提供する「ADIAS Chat（アディアスチャット）」（コールセンター等のお客様サポート業務向けマルチテナント・チャットシステム）の ChatGPT との API 連携を開始し、2024 年 8 月 19 日より対応いたします。

### 【ADIAS Chat について】

ADIAS Chat は自動対応（チャットボット）と有人対応（有人チャット）の両方の機能を兼ね備え、コールセンターシステムのノウハウや文化・概念（IVR、ACD、エスカレーション等）を継承したハイブリッド型 Web チャットサービスです。

マルチテナント対応なので、コールセンター等の企業は、複数の企業からチャット対応代行を受託し、並行して運用を行えます。また、オペレーターが問い合わせの種類や難度に応じて各委託元企業に問い合わせ内容をエスカレーションする機能や、各企業が問い合わせに直接介入し回答する機能も装備しているため、コールセンター等の受託企業と委託元企業の密な連携が可能になります。

### 【ChatGPT との API 連携】

今回、ADIAS Chat が ChatGPT と API 連携することにより、問い合わせ業務のオペレーターは、チャットによる問い合わせ～回答の一連の会話情報を簡単に自動要約し閲覧できるようになります。要約文は問い合わせ内容の管理・分析、エスカレーション等にも活用可能になります。

### 【機能の詳細】

この新機能は、OpenAI 社が提供する API を利用して、会話内容を簡単に自動要約します。

具体的には、以下のような手順で要約が行われます。

#### 1. 会話データの収集

ADIAS Chat で行われたお客様とオペレーターの会話データを収集します。

#### 2. データの送信

収集した会話データを OpenAI 社が提供する企業向け API に送信します。

※ ユーザが入力したプロンプトや企業データは AI モデルのトレーニングには使用されず、保存時や転送時にはデータが暗号化されます。

#### 3. 要約生成

ChatGPT が会話内容を分析し、主要なポイントを抽出して要約を生成します。

#### 4. 要約の提供

生成された要約を ADIAS Chat のインターフェースに表示し、オペレーターが簡単に確認できるようにします。

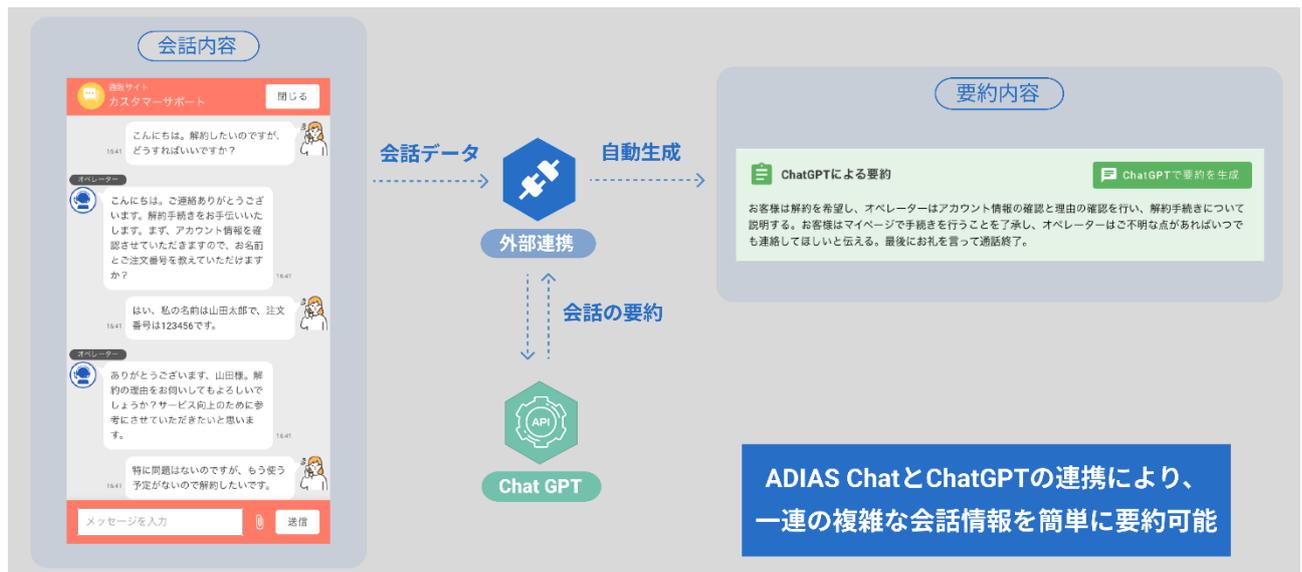
※ 自動要約機能は OpenAI 社が提供する企業向け API を利用して作成されています。

※ 本機能を利用するにあたって OpenAI 社の API ライセンスは、お客様ご自身でご準備いただく必要がございます。

※ 料金は変動する可能性がありますので、最新の情報については OpenAI 社の公式ホームページをご確認ください。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

## 【要約生成イメージ】



ChatGPT 連携の詳細はこちら → <https://www.adias.co.jp/chat/news/20240819-chat-gpt>

## 【対象となる業務領域】

一般企業のお客サポート部門（カスタマーサポート／カスタマーサクセス部門）、お客サポートを代行する企業（コールセンター、コンタクトセンター）、ECサイトの運営企業等で、チャットによる問い合わせが発生する業務となります。

## 【期待される効果】

お客サポート業務での問い合わせ～回答の一連の複雑な会話の内容を簡単に要約できるので、オペレーターによる事後の履歴の閲覧と把握が容易になり、また、複数のオペレーター間で統一された理解し易い情報を共有できるので、個々のオペレーターは共通の認識を持ってその後の顧客対応に臨めます。

更に要約生成されたテキストは問い合わせ内容の管理・分析、エスカレーション等にも活用可能です。

## 【提供開始時期／価格・ご利用料金】

- 提供開始時期：2024年8月19日～
- ADIAS Chatのご利用料金：月額10,000円(税込み11,000円)/1ID(ベーシックプラン)～  
※広告表示ありの月額フリープランもご用意。

ADIAS Chatのご利用料金詳細はこちら → <https://www.adias.co.jp/chat/>

- API連携：ChatGPTのAPI連携費用については、ご相談ください。

お問い合わせ → <https://www.adias.co.jp/chat/contact/>

以上、ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社は、  
今後もお客様に最適なソリューションを提供してまいります。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

## 【ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社について】

■社名：ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社（Fine Intelligence Group Inc.）

■本社所在地：〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町 3-14 アライズビル 4F

■代表取締役：藤田久男

■事業内容：

### 【CTI 事業】

TELE-ALL-ONE（CTI ソリューション）：の開発と販売

各種テレマーケティング（アウトバウンド・インバウンド）

コンタクトセンター構築ソリューションのご提供

### 【SI 開発事業】

システム開発のご提供

ビジネスの運用サポートのためのアウトソーシングサービス

### 【CRM ビジネス事業】

CMS「EC-Server、WordPress」を利用したホームページ制作とホスティングサービスのご提供

### 【コンサルティング事業】

経営戦略コンサルティング

MBA ビジネスゲーム／MBA 教育コース

光触媒プロジェクト

■設立：2000年6月1日

■ホームページ：<https://www.fig.co.jp/>



<報道関係の方からのお問い合わせ先>