



報道関係者各位

2024年9月12日
株式会社シカ

**【カイクラ AI】コミュニケーションを見える化する「カイクラ」
生成 AI を活用した新機能「AI タスク抽出」をリリース**
～AI が通話内容から会話を分析、タスク漏れを削減し電話対応の負担を軽減～

コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻 高宏、以下、「シカ」）は、2024年9月に生成 AI を活用した新機能「AI タスク抽出」をリリースいたします。

新機能リリース



カイクラ AI

AIタスク抽出

生成AIを用いて、通話内容からタスクを抽出
タスクの担当者や理由も表示します



【カイクラ AI】機能追加の背景

顧客とのコミュニケーションが頻繁に行われる業界では、顧客対応の品質向上が常に求められています。しかし、多くの企業が顧客との会話で発生したタスクの見逃しやその管理の複雑さに課題を抱えています。

そうした課題に応えるため、業種を問わず、通話中に発生する多くのタスクやフォローアップ事項を自動で整理し、顧客対応の品質向上を実現することが可能となる「AI タスク抽出」機能を追加しました。

【カイクラ AI】新機能「AI タスク抽出」について

メモから検索 期間選択

通録テキスト

テキスト (コピー)

お世話になっております私株式会社シンカの山田と申します 話者A (0:35-0:39)

話者B (0:39-0:41) お世話になっております

先程お問い合わせいただきました携帯通話録音の番号追加時になるんですけども 話者A (0:41-0:48)

話者B (0:46-0:46) はい

お手続きにつきましてご説明させていただければと思ましてご連絡させていただいたんですけども大丈夫でしたでしょうか 話者A (0:49-0:56)

話者B (0:55-0:57) はいかしこまりました

ありがとうございますこちらなんですけれども追加いただく番号は末尾二五二五の番号のみでよろしかったでしょうか 話者A (0:57-1:04)

話者B (1:00-1:06) はいそうですねとりあえず

AI要約 表示内容: タスク抽出 (コピー)

会話の分類: 電話での契約手続きに関するやりとり
誰が: 山田 (株式会社シンカ)、佐藤 (デモ営業所)
将来のタスク: クラウドサインの締結および追加番号の設定手続き
将来のタスクがある理由: 追加番号の設定にはクラウドサインの締結が必要であり、佐藤からの同意も得られたため。そのため、手続きを進める必要がある。

「AI タスク抽出」では、生成 AI を用いて、通話内容から以下の 4 つの内容を自動で抽出・表示いたします。

1. 会話の分類
2. タスクの担当者
3. タスク
4. タスクの理由

本機能は、通話に複数の話者が含まれる場合、話者の氏名を抽出し、話者ごとにタスクを表示します。さらに、通話後に必要となるタスクとその理由を自動でテキスト化することで、業務効率化や従業員の業務の可視化を実現します。これは、あらゆる業種の電話対応を行うスタッフのメモ代わりとなるだけでなく、管理・監督者が通話後に再確認する際にも役立ちます。また、顧客からの電話での問い合わせ内容をテキストで可視化することにより、対応漏れをなくし、クレームなどのコミュニケーションエラーを減少させることができます。

業務の効率化と顧客対応の品質向上を同時に実現することで、「カイクラ」はより多くの企業にとって不可欠なコミュニケーションツールを目指していきます。

開発担当 赤間のコメント



「AI タスク抽出」機能の開発で最も力を注いだのは、精度の向上です。人間による抽出結果と生成 AI の出力を比較検証する作業は非常に困難でしたが、何度も正解データとの照合を重ね、プロンプトを改良することで高精度を実現しました。

この新機能により、これまでになかった効率的な業務プロセスが可能になります。今後もお客様の声に耳を傾けながら、AI の可能性を最大限に引き出し、より使いやすくより正確な機能の提供に努めていきたいです。

シンカは、「カイクラ」の機能向上のために生成 AI を積極的に活用しています。

・2024 年 8 月 16 日リリース

株式会社シンカ、生成 AI サービスの提供に向けて株式会社 neoAI と協業を開始

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000155.000016795.html>

・2023 年 10 月 24 日リリース

ChatGPT で通話内容をテキスト化して要約！「カイクラ GPT 要約」をリリース

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000128.000016795.html>

「カイクラ」について

「カイクラ」は、電話/メール/ビデオ通話/SMS など、様々なコミュニケーションアプリのやりとりを一元管理できるコミュニケーションプラットフォームです。異なるコミュニケーション手段を用いても、顧客ごとにコミュニケーション履歴情報が整理された状態で閲覧できるため、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。

「カイクラ」は 2014 年 8 月のサービス開始以来、2,700 社、5,200 拠点以上で利用されています。2015 年 12 月に NTT 東日本正式受託商品として認定され、2016 年 2 月第 8 回千代田ビジネス大賞特別賞、2018 年 11 月世界発信コンペ

ティション 2018 においてサービス部門特別賞、2020 年 11月ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2020 の ASP・SaaS 部門
支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。

2023 年 1 月「ITreview Grid Award」において CTI 部門「2023 Winter Leader」を受賞し、2023 年 3 月には
BOXIL SaaS AWARD Winter 2023 コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性
No.1」に選出されました。

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト：<https://kaiwa.cloud/>

株式会社シンカについて

社 名 : 株式会社シンカ（東証グロース：149A）
代 表 者 : 代表取締役社長 江尻 高宏
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 3-17 廣瀬ビル 10 階
設 立 : 2014 年 1 月 8 日
事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用、クラウドサービス商品の企画・開発及び販売運用
IT サービス利用のコンサルティング
資 本 金 : 382 百万円
従業員数 : 59 名（2024 年 6 月 30 日時点）
U R L : <https://www.thinca.co.jp/>

【関連サイト】

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト：<https://kaiwa.cloud/>
会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」：<https://kaiwa.cloud/media/>

【カイクラ SNS】

note : https://note.com/thinca_2014/
X(旧Twitter) : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 小島