

活用困難だった"お客様の声"を AI で情報資産化

コールセンターを"稼ぐ拠点"へ変革！

コールセンターシステムとマーケティングシステムの連携を強化

コールセンターシステムやマーケティングシステムを月額制のクラウド型で提供している株式会社コラボス(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄)は、この度、独自開発の AI エンジンを搭載した AI マーケティングシステム「UZ (ウズ)」と、AI 音声認識 (文字起こし)や自動要約機能を搭載した AI コールセンターシステム「VLOOM (ヴルーム)」との連携を強化しました。

本バージョンアップにより、これまでコールセンターにおいて、トラブル防止や対応品質向上、音声認識を用いた後処理業務の効率化等の活用に留まっていた顧客との音声データをマーケティング施策に活用することが容易になり、コールセンターのプロフィットセンター化を支援するとともに、企業の DX 推進と収益向上に貢献いたします。

AI活用でオペレーターの工数を削減！

FAQの充実で、コールセンターへの問い合わせ数も削減！

コストセンターから収益を生み出すプロフィットセンターへの変革を支援

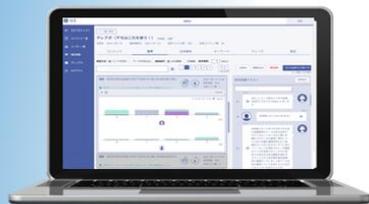
音声データ活用 (VoC)



生成AI連携



FAQ自動生成



AIマーケティングシステム



AIコールセンターシステム

電話



文字起こし



自動要約



■AI マーケティングシステム「UZ」とは

コールセンター等の音声データから、高い訴求効果が見込める「興味関心キーワード」を独自開発の AI エンジンで自動抽出します。その抽出結果を基に、生成 AI との連携により、FAQ や広告テキスト、メルマガ、トークスクリプト等の様々なコンテンツを自動生成し、企業の VoC 分析やマーケティング施策に貢献するシステムです。

「UZ」の詳細はこちら：<https://collabos-service.jp/service/data/uz/>

■AI コールセンターシステム「VLOOM」とは

AI 音声認識(文字起こし)、自動要約、スマホ対応、テキストチャット等の機能を搭載しており、プラットフォームに AWS を採用した完全冗長化構成で、ロケーションフリーで利用可能な電話機本体不要のソフトフォンです。AI 活用で、コールセンターの生産性と対応品質の向上を実現します。

「VLOOM」の詳細はこちら：<https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/>

■バージョンアップの背景

コールセンターの音声データは、有用な情報が多く含まれている「宝の山」でありながら、情報量が膨大で、方言、専門用語が多いことに加えて、記録されるデータの品質がオペレーター個人のスキルに依存する等の理由で非常に活用が難しいとされてきましたが、近年では AI 技術の進化により、音声認識や分析などの精度が飛躍的に向上したことで、音声データ活用の際の課題が解消されつつあります。また、コールセンターは収集した顧客の声をサービスの改善や製品の開発へ活用し、収益を生み出すプロフィットセンターへと変革しはじめています。

このような市場動向を見据え、当社は、2023 年 8 月に「VLOOM」、同 12 月に「UZ」をリリースし、顧客ニーズに対する利便性や柔軟性を持たせるため、それぞれ独立したサービスとして提供してまいりました。一方で、「VLOOM」においては、AI による音声認識機能はあるものの、その活用はコールセンターでの業務効率化に留まっているケースが多く、「UZ」においても、音声データの取り込み処理が負担となり、活用が思うように進まない状況にありました。

これらのハードルを解消し、活用困難だったお客様の声を AI で情報資産化し、コールセンターを稼ぐ拠点へ変革させるため、この度、「UZ」と「VLOOM」の連携を強化いたしました。

■バージョンアップの効果

1. 音声データの取り込み作業時間を短縮

これまで「VLOOM」で収集した音声データを「UZ」に取り込む場合、システム負荷分散のため、一度ローカルにダウンロードし、100 ファイル以内に分けてデータを取り込む必要がありましたが、連携強化により、最大 3 時間かかっていたデータ取り込み作業時間を概ね 1 分程度と大幅に短縮しました。

2. AI 活用でオペレーターの工数を削減

「VLOOM」に搭載されている音声認識(文字起こし)や会話の要約機能等の AI 技術を活用し、オペレーターの後処理工数を削減するとともに、「UZ」の活用を拡大することで、従来、人が作成していた FAQ やトークスクリプトを AI で自動生成できるため、対応工数を大幅に削減することができます。また、FAQ を充実させることで、問い合わせ数の削減にもつながります。

3. 顧客の声の見える化(VoC 分析)を強化

「UZ」の AI 解析により、会話の不要な部分は自動で削除した上で、よく出る質問の傾向や顧客の興味関心キーワード、サービスへの不満等、有用な情報のみをピックアップしたレポート等も抽出できるため、多角的な視点から顧客の声(気づき)を得られ、顧客の声の見える化(VoC 分析)を強化できます。

4. お客様の声を AI でマーケティングに活用

生成 AI により、広告テキスト、営業トークスクリプト、メルマガ等の様々なコンテンツを自動生成できるため、マーケティング施策や営業改善策への活用が容易になり、コールセンター(コストセンター)から収益を生み出すプロフィットセンターへの変革を支援し、企業の収益向上に貢献します。

当社は、今後もブランドコンセプトである「声をきき、未来をつくる」を大切にして、お客さまの声、社会の声に耳を傾けながら、サービス間のシステム連携を強化することで、企業とエンドユーザー間のコミュニケーションデータをシームレスにつなげ、ストレスフリーで、無駄のないコミュニケーションを可能にすることで、更なる企業価値の向上に努めてまいります。

【株式会社コラボス 会社概要】

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：コールセンターシステム及びマーケティングシステム等のクラウドサービス事業

(電気通信事業者：届出番号 A-13-5032)

U R L：<https://www.collabos.com/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当：多田 (ただ)

メール：ir@collabos.com