

## 生成 AI で応対スコアリング時間ゼロへ コンタクトセンターシステム「Omnia LINK」に自動応対評価を搭載

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：飯島 健二、東証プライム市場：証券コード 9216、以下ビーウィズ）は、自社開発のクラウド型 PBX<sup>※1</sup>「Omnia LINK（オムニアリンク）」の機能をアップデートし、コンタクトセンター向け応対品質評価システム「Omnia LINK auto-score（オムニアリンクオートスコア、以下「auto-score」）」を 11 月 13 日にリリースすることをお知らせします。

auto-score は、これまでは人が行い、1 通話あたり約 30 分を要していた応対評価スコアリングと評価コメント（カルテ）作成を、生成 AI で完全自動化する機能です。ビーウィズ独自の応対品質評価ノウハウを学習した AI が「話し方の正しさ」に加え、「声の印象」や「文脈に応じた適切な発言」など、人の“印象”にかかわる要素も含めて自動でスコアリング。評価結果を応対 1 件ごとに、即座に生成します。

これにより、コンタクトセンター管理者の大幅な業務効率化を実現し、応対品質を高めるためのオペレーター指導や、運用の整理などの本質的な品質改善に注力することが可能です。

なお、auto-score は、2025 年 11 月 13 日(木)～14 日(金)に東京・池袋にて開催される「[コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京](#)」にてご覧いただけます。



## ■ 「auto-score」の特長

### 1. 人の負担を AI が代替し、「時間とコスト」を大幅削減

auto-score 最大の効果は、生成 AI による応対評価業務の自動化です。これまで管理者が1 通話あたり約 30 分をかけて行っていたスコアリングとコメント作成を AI が代替。評価結果は終話後すぐに生成されるため、評価工数は実質ゼロになります。これにより、管理者はモニタリングや評価作業から解放され、オペレーター育成やセンター運営の改善など、より付加価値の高い業務に時間を充てることができます。

### 2. まるでスーパーバイザーが書いたような応対アドバイス

AI が通話音声と応対のテキストデータを解析し、「話し方の正しさ」「声の印象」「文脈に応じた適切な発言」などの観点から総合的に評価します。その結果をもとに、オペレーターの強みや改善点を具体的に記したフィードバックカルテを生成。応対 1 件ごとの評価カルテに加え、1 か月単位での総合評価レポートも出力できるため、日々の指導から月次の振り返りまで一貫した品質マネジメントを確立します。今まで人が経験や感覚をもとに作成していたコメント内容を再現し、的確かつ再現性の高い指導を可能にします。

|             |   |                                                                          |
|-------------|---|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>話し方</b>  |   |                                                                          |
| 発声          | B | 会話全体を通して明瞭で聞き取りやすい発声ですが、一部語尾が聞き取りづらい部分があったため、何度か途中でお客様が聞き返す場面がありました。     |
| 声の表情        | A | オペレーターの声は明るくハキハキとしており、お客様に好印象を与えています。                                    |
| テンポ・トーン     | A | 程よく抑揚があり、親しみやすさも感じられます。説明の際には、落ち着いたトーンで話しており、お客様を安心させる雰囲気を持っています。        |
| <b>問題解決</b> |   |                                                                          |
| 会話のリード      | A | お客様の質問に対して的確に回答し、先回りして不明点がないか確認していました。追加の質問に対して一度保留して確認し、詳細な情報を提供していました。 |
| 説明のわかりやすさ   | B | お客様の質問に回答し、解決しました。丁寧な対応でしたが、説明が長いため、端的で明快な回答を心がけましょう。                    |

### 3. コンタクトセンターの品質管理は「評価」から「指導」の時代に

コンタクトセンターの品質管理では、応対内容を評価する「スコアリング」の負荷が高いうえ、その結果がオペレーターの査定や評価にも利用されることが多いため、「スコアリング」自体が目的化してしまうケースも少なくありません。結果として、本来重視すべき「指導」の時間や比重が下がってしまう課題がありました。また、1 件の応対を 20 項目程度の観点で評価するには、顧客視点を持ちながら細かな話し方のテクニックを見極める必要があります。評価のばらつきを防ぐための「耳合わせ（キャリブレーション）」にも高いスキルと時間が求められます。そのた

報道関係者各位  
プレスリリース

2025 年11月7日  
ビーウィズ株式会社

め、応対品質担当者の育成にも長い期間を要していました。

auto-score は、AI が統一基準で応対をスコアリングすることで、この課題を解決します。人によるスコアリング作業が不要となり、AI が生成するカルテをもとに、管理者はオペレーターとの対話により多くの時間を割くことができるようになります。これにより、“評価中心”から“指導中心”の品質マネジメントへとシフトが可能になります。

Omnia LINK は、クラウド型 PBX をベースに、通話録音・音声認識・CRM・FAQ レコメンドなど、コンタクトセンター運営に必要な機能をオールインワンで提供してきました。

このたび新たに発表する「Omnia LINK auto-score」をはじめ、「25 年のオペレーション実績で培ったノウハウ」と「生成 AI」の融合を通じて、今後もビーウィズならではの現場視点に立ったシステム進化を推進してまいります。

※1 PBX： Private Branch Exchange の略。企業や組織内で使用される電話交換機のこと。

## < 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

ビーウィズは、20 年以上にわたるコンタクトセンター運用の実績と知見を活かし、お客様に最適なサービスを提供しています。自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等の AI を活用した最新システムとオペレーションの実務経験を基に、戦略提案にとどまらない具体的かつ実践的なソリューションを提供します。これにより、企業の DX 推進を支援するコンサルティングサービスから、システム導入、オペレーション運営まで、現場に根付いたサポートを行っています。

これまでの経験に裏打ちされた洞察と高い専門性を基に、ビーウィズはお客様と価値を共創し、社会に貢献し続けます。

会 社 名：ビーウィズ株式会社

所 在 地：東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設 立：2000 年 5 月 12 日

代 表 者：代表取締役社長 飯島 健二

事業内容：自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売

U R L：<https://www.bewith.net/>

### ▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部  
担当 羽生(はにゅう)

Tel: 03-5908-3121  
E-mail: PR@bewith.net