

株式会社アイカムが、AI マーケティングシステム「UZ」を導入 オペレーター評価の自動化を実現 属人的な評価から脱却し、フィードバック資料作成時間を 75%短縮！

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、以下「当社」)は、保険業務に特化したコンタクトセンターの構築やコンサルティングなどを提供する株式会社アイカム(本社：東京都文京区、代表取締役社長：松永 竜生、以下「アイカム社」)において、当社 AI マーケティングシステム「UZ」(ウズ)が、導入されたことをお知らせします。

「UZ」導入により、同社コンタクトセンターにおけるオペレーター評価の自動化を実現し、属人的な評価から脱却するとともに、評価時のフィードバック資料の作成時間が 75%短縮されました。

音声データから、AIエンジンと生成AIを用いて、
企業のマーケティングや業務効率化を支援するシステム



評価自動化



VoC(顧客の声)分析



コンテンツ自動生成



■背景：評価の属人化と資料作成工数の増大

保険業務に特化した BPO サービスやコンタクトセンター事業を展開するアイカム社では、200 名以上のオペレーターが在籍し、1 日あたり 500 件以上の問い合わせに対応しています。従来、このような大規模な運営体制におけるオペレーター評価プロセスは、管理者であるスーパーバイザー (SV) が、一人一人のオペレーターの通話録音の聞き起こしと分析を行った上で評価資料を作成するため、膨大な時間が必要となり、管理者が本来注力すべきコーチングや育成に十分な時間を割けない状況が続いていました。また、オペレーターの応対品質評価は SV の経験や印象に依存しており、公平性や客観性が担保されない属人的な評価体制が課題となっていました。

■システム採用ポイント：

この度の導入においては、以下のような点から対応品質評価だけでなく、アイカム社の様々なクライアントニーズに対して、付加価値の高いサービス提供につながる将来性をご評価いただいたことが導入の決め手となりました。

- 導入目的であったオペレーターの対応品質評価における、業務効率化が図れること
- 通話データを AI 解析することで、FAQ の自動生成やトークスクリプトの改善によりコスト削減が実現できることに加えて、顧客の興味・関心ポイントが抽出できることで、ニーズを把握し、売上向上へ貢献できること

■導入成果：AI による客観的評価と工数削減

● 評価資料作成時間を 75%削減



音声データを「UZ」へ取り込むことで、AI が客観的な評価データを作成。手間のかかる通話録音の聞き起こしや分析作業は不要。1 名あたりの評価資料作成時間を大幅に削減しました。

● 評価の公平性向上



AI が抽出した客観的な評価データ（発話の差異や特徴）を基にフィードバックを行うことで、属人性が排除され、オペレーターの納得感が向上しました。

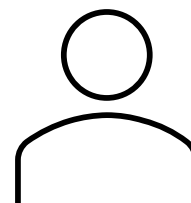
● 教育の質的向上



削減できた時間を活用し、コンタクトセンターの対応品質向上へつながる、オペレーターへのコーチングや育成に、より注力できる体制が整いました。

■アイカム社 ご担当者様 コメント

「実際に使ってみて、AI 評価の精度は非常に高いと感じています。将来的には、誰でも簡単にプロンプトを活用できるように、システムのさらなる最適化余地もあると感じています。コラボス社が伴走しながら最適化を支援してくれるため、早期に高精度化を実現できると期待しています。今後は、AI 評価や音声分析の知見を活かし、損害保険・不動産業界を中心に、業界全体の業務効率化と顧客体験の向上に貢献していきたいと考えています。」



[導入事例記事はこちら](#)

■AI マーケティングシステム「UZ（ウズ）」について

コールセンター等の音声データを活用し、独自開発の AI エンジンと生成 AI (Gemini) を用いて、企業のマーケティングや業務効率化を支援するシステムです。

<主な機能>

- オペレーター評価の自動化：通話内容を AI 解析し、評価レポートを自動生成。
- VoC（顧客の声）分析：問い合わせ傾向や興味関心キーワードを可視化。
- コンテンツ自動生成：FAQ、トークスクリプト、メルマガなどのコンテンツを自動作成。

音声データから、AIエンジンと生成AIを用いて、
企業のマーケティングや業務効率化を支援するシステム



[サービス詳細はこちら](#)

【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/>

【株式会社アイカム 会社概要】

本 社：東京都文京区後楽 2 丁目 3 番 28 号 KIS 飯田橋ビル 3 階

設 立：2002 年 4 月 1 日

代 表 者：代表取締役社長 松永 竜生

事業内容：保険業務に特化した BPO サービス、コンタクトセンターコンサルティング、
アシスタンスサービス、人材派遣等

U R L：<https://www.aicam.co.jp/>

【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