

## キューアンドエー株式会社が「UZ」を導入 コンタクトセンターの対応評価業務における管理工数を 80%削減 AI 音声認識により「評価シート作成」を自動化

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、以下「当社」）は、コンタクトセンター事業やフィールドサポート事業等の様々な ICT トータルサポートソリューションを提供するキューアンドエー株式会社（本社：宮城県仙台市、代表取締役社長：野村 勇人、以下「キューアンドエー社」）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」の導入により、通販会社の注文受付業務における対応品質の評価時間を、1通話あたり1時間から約10分へと短縮しました。これにより、管理者（SV）の評価業務全体において約80%の工数削減を実現し、現場の業務負荷を劇的に軽減しました。この効率化によって、VoC（顧客の声）の活用や対応品質の維持・向上に向けた管理体制の再整備が可能となり、より現場改善やマネジメントに注力できる環境を構築しました。

## ■導入の背景：管理者（SV）の負荷の「常態化」と、DX 推進を阻む「手作業の壁」

コンタクトセンター運営等のサービスを展開するキューアンドエー社では、日々多くの通話対応が行われており、その品質維持が重要視されています。特に通販受付業務においては、クライアント企業の指定に基づき、入念な対応評価を実施しています。

この評価業務では、名乗りから定期購入の案内まで細かく定められた項目を 1 通話ごとに精査し、評価シートを作成する必要があり、特に複数社の受付を同時に行う「マルチ対応」の現場では、1 名のオペレーターにつき 5 通話分を確認し、細かなミスまでチェックするため、手作業による評価工数は膨大なものとなっていました。

こうした状況下、日々の運営管理や評価業務への対応にリソースの大部分が割かれ、蓄積された VoC を分析して現場の改善に繋げるといった、本来取り組むべき施策に十分な時間を確保できない状況が続いていました。また、既存のテキストマイニングツールは機能が複雑で操作が重く、日常的な分析に活用しにくいことも課題となっていました。

## ■導入の成果：評価業務の工数を約 80%削減し、業務改善への着手を可能に

音声データを「UZ」へ取り込み、音声認識によるテキスト化から AI 解析による評価レポートの自動生成までを行う一連の仕組みを構築し、管理者（SV）が手作業で行っていた評価業務の負担を大幅に軽減しました。

従来、評価業務は通話音声全てを聞きおこし、細かい評価基準に沿って判断した上で結果をまとめ、オペレーターへフィードバックするという、膨大な時間と手間を要する作業の繰り返しとなっていました。そのため、1 通話分の評価を完了させるまでに 1 時間以上を要することも珍しくありませんでしたが、「UZ」の導入により、最終的な微調整は必要なものの、評価作業の大部分を自動化できました。

その結果、1 件あたり約 10 分程度と、評価業務にかかる工数を約 80%削減できました。この大幅な効率化によって、これまで多忙ゆえに後回しとなっていた VoC 分析によるクライアントへの改善提案や DX 推進によるセンター運営の最適化等といった、センターの付加価値を高めるための活動に時間を充てられる体制を整えました。

## ■導入の決め手：直感的な操作性と、課題に寄り添う伴走型のサポート体制

今回の導入にあたっては、「UZ」が持つ「現場が迷わず利用できる操作性と導入・運用を支える伴走型のサポート体制」をご評価いただき、主に以下の2つの理由から導入にいたしました。

### 1. 直感的に操作できるシンプルなUI/UXとコスト感

既存のテキストマイニングツールは、多機能ゆえに操作が複雑で、日常的な活用が難しいという課題がありましたが、「UZ」は画面構成が非常にシンプルで、特別なレクチャーがなくとも直感的に操作できるため、「今すぐ確認・分析したい」という場面ですぐに対応内容を振り返ることができる軽快な操作性と、気軽に導入できるコスト感によって、現場が手軽に運用を始められる環境を構築しました。

### 2. 要件整理から実装までを支える「伴走型」のサポート体制

当社の営業担当による迅速な対応に加え、導入後も現場の課題を一緒に考え、「どのようなアウトプットを作りたいか」というご相談に対して、要件整理から実際のシステム実装までを共に進め、一歩ずつ形にしていく当社の伴走型サポート体制が、スムーズな運用開始を支える大きな要素となりました。

■[キューアンドエー株式会社様 事例インタビュー詳細はこちら](#)

## ■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、メルマガ等のコンテンツを自動作成。



**【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

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/>

**【キューアンドエー株式会社 会社概要】**

本 社 : 宮城県仙台市青葉区一番町 1-9-1

設 立 : 1997 年 7 月

代 表 者 : 代表取締役社長 野村 勇人

事業内容 : コンタクトセンター事業、DX 関連事業、フィールドサポート事業

U R L : <https://www.qac.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 : 野澤 (のざわ)

メール : [ir@collabos.com](mailto:ir@collabos.com)