

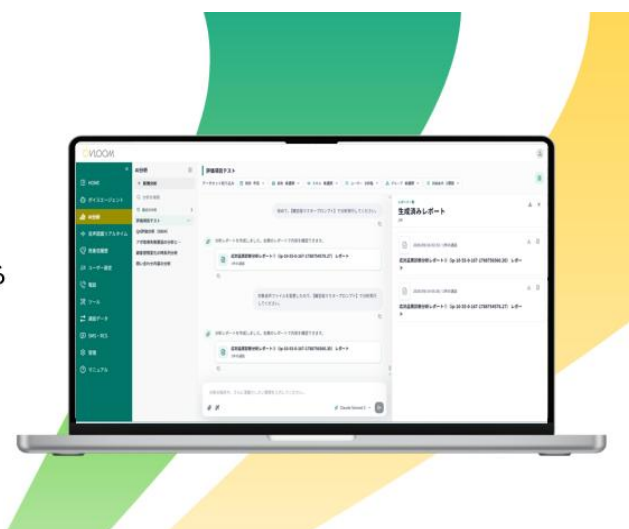
AI コールセンターシステム「VLOOM」に新機能を追加 応対品質の評価や顧客ニーズの分析を効率化する「AI 分析機能」を提供 ー 評価・分析工数を大幅に削減し、コールセンターの応対品質向上に貢献ー

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、代表取締役社長執行役員：茂木 貴雄）は、AI コールセンターシステム「VLOOM」の大型バージョンアップを実施し、「VLOOM」内に蓄積された通話録音データを活用して、AI が通話内容を分析し、オペレーターの応対品質評価や顧客ニーズの抽出を自動で行うことで、評価・分析業務の効率化を実現する「AI 分析機能」の提供を開始いたしました。



AIコールセンターシステム VLOOM(ヴルーム)
オペレーターの応対品質評価や顧客ニーズの分析を効率化する

「AI分析機能」を提供開始



本機能により、これまでコールセンター管理者が 1 件ずつ通話録音を聞き起こして手作業で行っていたオペレーターの応対品質評価や顧客満足度分析、顧客ニーズの抽出、FAQ 作成などにかかる業務負担を大幅に削減するとともに、企業独自の評価基準や業務マニュアルなどに沿った高度な分析を可能にし、コールセンター全体の業務効率化と応対品質向上に貢献いたします。

■ 開発の背景

現在、コールセンター市場では深刻な人手不足や人件費高騰、定着難が続いており、オペレーターの応対品質向上や育成コストの削減、コールセンター管理者の業務効率化が最優先の課題となっています。特に、オペレーターの通話内容の品質評価や傾向分析、FAQ の作成といった管理業務は、コールセ

ンター管理者が通話録音を 1 件ずつ聞き起こして確認・評価する必要があり、多大な時間と手間がかかっていました。

こうした状況を背景に、コールセンターでは、生成 AI の活用による効率化への注目が集まる一方で、一般的な AI ツールでは、あらかじめ用意された項目だけでなく、企業独自の評価シートや業務ルールに対応した柔軟な評価・分析の実現や、通話データのダウンロード・外部システムへのインポート作業に伴う現場負担の軽減が、本格的な実用化に向けた課題となっていました。

当社は、こうしたマーケットニーズに対し、「VLOOM」内に蓄積された通話録音データを活用して、AI が通話内容を分析し、企業独自の評価基準や業務マニュアルに沿った応対品質の評価や顧客ニーズの抽出を自動で行い、評価・分析業務の負担を大幅に削減するとともに、コールセンター全体の業務効率化と応対品質向上を実現する「AI 分析機能」を実装いたしました。なお、本バージョンアップは、2026 年 6 月に開示いたしました中期経営計画に基づき、顧客の「声」を反映した製品開発の一環として実施したものととなります。

■ VLOOM「AI 分析機能」の 3 つの特長

1. 企業ごとの分析テーマや運用ルールに沿った通話分析

「AI 分析機能」では、企業ごとの評価基準や運用ルールに合わせた分析指示（プロンプト）に加え、企業独自の評価シートや業務マニュアル（PDF や Excel）などをアップロードして分析することが可能です。あらかじめ用意された定型項目に縛られず、企業独自の運用ルールや確認項目に沿った通話分析を柔軟に実行できるため、手作業による確認・評価業務の負担を大幅に削減します。

2. 分析業務の標準化と属人化の解消

「AI 分析機能」の画面上には、応対品質評価や傾向分析といったコールセンターでよく使われる分析テーマ（テンプレート）があらかじめ用意されており、選択肢を選ぶだけで誰でもすぐに AI 分析を開始できます。さらに、過去の分析履歴をシステム内で確認・活用できるため、コールセンター管理者の経験やスキルを問わず、誰でも同じ基準でスムーズに分析・評価業務を実施することが可能です。

3. 絞り込みから分析まで一元化されたシームレスな通話分析

「AI 分析機能」では、「VLOOM」内に蓄積された通話録音データから、直接、分析対象となる通話を絞り込み、画面を切り替えることなく、そのまま AI 分析を行うことが可能です。分析のたびに発生するデータのダウンロードや外部システムへのインポート作業が不要なため、確認したい通話をその場で迅速に分析できる運用を実現し、コールセンターの課題抽出と業務効率化に貢献します。

Step 1 作りたいレポートを指示
データを選び、見たいレポートを指示するだけ。

Step 2 自動でレポートを出力
指示に沿って、複数名の評価も一度に出力。

データセット絞り込み 期間 今日 業種 未選択 スキル 未選択 元 ユーザー 未選択

グループ 未選択 詳細条件

分析レポートを作しましょう

分析の指示や、さらに深掘りしたい質問を入力してください...

対話形式のため、誰でも簡単に
ご利用いただけます

全体傾向 顧客インサイト 顧客満足度 成否要因 応対品質

判定一覧表 (CSV原本12列+2列/A-1形式)

No	入力プロンプト	出力プロンプト	評価項目内容	評価項目	評価項目の必須性	判定	判定理由	判定結果	判定結果の理由	判定結果のコメント	判定結果の改善点	判定結果の備考	判定結果の履歴
1	お問い合わせ	お問い合わせ	お問い合わせの受付時間	1	1	1	受付時間外で問い合わせがあったため	2	受付時間外で問い合わせがあったため	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」
2	お問い合わせ	お問い合わせ	お問い合わせの受付時間	0	2	0	お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったため	2	お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったため	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」
3	お問い合わせ	お問い合わせ	お問い合わせの受付時間	0	1	0	お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったため	2	お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったため	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」
4	お問い合わせ	お問い合わせ	お問い合わせの受付時間	0	0	-	お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったため	2	お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったため	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」	「お問い合わせの受付時間外で問い合わせがあったためです。ご了承ください。」

※「AI 分析機能」の操作イメージ

■ VLOOM「AI 分析機能」の活用ケースと導入効果



【主な活用ケースと導入効果】

Case 1 : 案内漏れ・NGワードの自動チェック (応対品質評価の自動化)

企業独自の評価シートをアップロードすることで、「必須事項の伝え漏れ」や「不適切な言葉遣い」をAIが自動判定。手作業による確認負担や評価のブレを解消し、全オペレーターへの公平で迅速な指導を実現します。

Case 2 : 新商品・キャンペーンの FAQ 作成（業務改善・自己解決率向上）

業務マニュアル等を踏まえ、通話データから「新商品の操作方法」などの頻出質問を AI が自動抽出して FAQ 案をスピーディーに生成。手作業による分析の遅れを解消し、顧客がつまづくポイントを迅速に特定することで、回答精度向上と自己解決率アップに貢献します。

Case 3 : 他社比較・料金不満の抽出（定性課題の可視化）

「他社検討の理由」や「料金への不満」など任意の分析指示（プロンプト）を指定することで、あらかじめ用意された定型項目では見えない離脱のきっかけを特定。自由な切り口で不満・課題の原因をピンポイント分析し、柔軟な業務改善を実現します。

■提供価格

お客様の業務内容やコールセンターの規模等に応じて最適なプランをご提案いたします。

詳細やお見積もりにつきましては、下記窓口よりお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ窓口：<https://collabos-service.jp/contact/>

※本機能のご利用には「AI 分析機能」に対応した対象プランのご契約が必要となります。

■AI コールセンター「VLOOM（ヴルーム）」について

「VLOOM」は、生成 AI モデル「Gemini」と連携した自社開発の AI コールセンターシステムです。プラットフォームには AWS（Amazon Web Services）を採用した完全冗長化構成により高い安全性・信頼性を確保し、ユーザー数無制限および複数キャリア対応に加え、ロケーションフリーな運用環境と、現場のオペレーションに即して追求された UI/UX 設計を提供いたします。

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

【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：代表取締役社長執行役員 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：野澤（のざわ）

メール：ir@collabos.com