

## 音声認識、自動要約、スマホ対応、完全冗長構成等 最新 クラウド型 AI コールセンターPBX/CTI システム 「VLOOM」を提供開始

コールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、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、構想から約3年をかけて開発をした AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM (ヴルーム)」の提供を2023年8月1日(火)から開始いたしました。

本システムは、自動要約機能等の AI エンジンを搭載しており、AI 技術を活用しコールセンターの受発信業務の効率化や品質向上を実現する、2020年5月12日に開示した中期経営計画（2021年3月期～2023年3月期）に基づき開発した新システムです。

なお、当社では従前よりハードフォン型の「@nyplace」、ソフトフォン型の「COLLABOS PHONE」を PBX/CTI システムとして提供しておりましたが、今回の「VLOOM」は、最新型のシステムとしてこれらのラインナップに加えるものであります。



当社は、創業以来、一貫してコールセンター向けのクラウドサービス事業を展開しており、コールセンターで利用される IP 電話交換機システムや顧客情報管理システムを自社開発し、月額料金制のクラウドサービスで提供しております。今回リリースする AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM」は、約20年間に渡って、当社が独自に蓄積した導入企業の声やノウハウに基づいて開発したものであります。

本システムの特徴は以下のとおりです。

## ■ 「VLOOM」の6つの特徴

### 1. 通話のリアルタイムテキスト化や自動要約機能を搭載

顧客とオペレーターの通話をリアルタイムで音声認識（以下、※1にて画面表示例掲載）し、通話をテキスト化する機能や通話の自動要約機能を搭載しており、AI 技術を活用したコールセンター運営により、オペレーターの対応内容入力時間（後処理時間）を大幅に削減できます。

### 2. マルチデバイスに対応

マルチデバイスに対応しており、ソフトフォン、ハードフォン（IP 電話機）、スマートフォン、ブラウザフォン等で受発信が可能です。

### 3. テキストチャット機能を搭載

オペレーターと管理者間の情報伝達を円滑にする社内チャット機能を搭載しており、リアルタイムでの情報共有を実現します。

### 4. UI/UX にもこだわり、デザインや使いやすさを重視

ユーザーの操作性を重視し、UI/UX にもこだわった使いやすいデザインにしました。特にコールフロー設定においては、アイコンやボタン等の GUI（以下、※2にて画面表示例掲載）により、視覚的かつ直感的に操作することが可能です。

### 5. システムの安定性を重視 サーバーは完全冗長構成を実現

プラットフォームは AWS を採用しており、高い可用性を担保しています。また、システムの一部に何らかの障害が発生する場合に備え、予備装置を平常時からバックアップとして配置する完全冗長化の構成をとっており、機能ごとにサーバーを分けることにより、障害発生後でもシステム全体の機能を維持し続けます。

### 6. ロケーションフリー

インターネットがあれば簡易に構築ができ、ロケーションフリーのため在宅勤務でも利用できます。

## ※ 1 音声認識リアルタイム表示 例

以下の画面表示例のように、音声認識機能により、顧客とオペレーターの通話をリアルタイムでテキスト表示することができます。また、キーワード検出機能により、オペレーターの NG ワードへの認識を促すことができます。さらに、キーワードをクリックすることで、FAQ が自動表示されるため、顧客への回答がタイムリーかつ均一化されます。

The screenshot displays a customer service interface with the following components:

- Customer Information:** Fields for customer phone number and name.
- Voice Recognition Results:** A chat window showing the conversation between the customer (End User) and the operator. The customer says, "お世話になります。私〇〇株式会社の〇〇と申します。" and "すみません。". The operator responds, "お電話ありがとうございます。コラボスお客様専用窓口担当高橋が承ります。" and "お世話になっております。"
- Keyword Search Results:** A pop-up window showing search results for the keyword "支払い". It lists several FAQ items related to payment methods.

### NGワードに対して意識的になる

**NGワード**

- 「とんでもございません」
- 「すみません」
- 「そうですね」

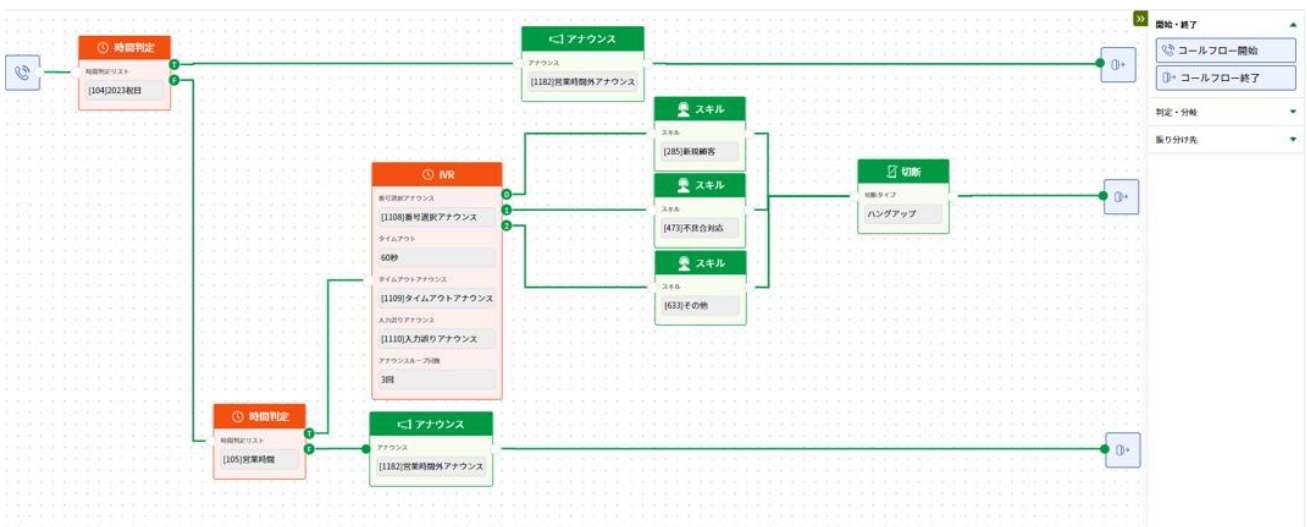
### FAQへのシームレスなアクセス

**FAQリンク**

キーワードをクリックでFAQ表示  
「一次回答率の上昇」につながる

## ※ 2 コールフロー設定での GUI 操作 例

GUI は、グラフィカル ユーザー インターフェースの略であり、使いやすさを重視し、画面上でアイコンやボタンなどを用いて、視覚的・直感的にわかりやすくコンピューターに指令を出せるようにしたユーザーインターフェースです。以下の図のように、オブジェクトを線で繋ぐだけで、簡単に顧客からの入電を一定のルールに基づき振り分けるコールフローを作成できます。



## ■システム概要

名 称	AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM (ヴルーム)」
提 供 開 始 日	2023年8月1日(火)
利 用 方 法	インターネット環境とパソコンがあれば利用可能
価 格	初期費用_300,000円(税別)～ 月額費用_1チャンネル当たり6,000円(税別)～ ※VLOOM はユーザーライセンス数での課金ではなく、同時通信接続数が課金対象です。そのため、登録できるユーザー数は無制限です。なお、上記には通信キャリアごとに異なる通話料金は含まれておりませんが、当社では、お客様の業務内容に最適な通話料金削減プランを提案します。
サ ー ビ ス U R L	<a href="https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/">https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/</a>
お 問 い 合 わ せ 先	<a href="https://collabos-service.jp/contact/">https://collabos-service.jp/contact/</a>

今後も当社は、企業のパートナーとしてサービス拡充を通じて、企業が抱える様々な課題を着実に解決し、多様化するニーズに応じた付加価値を提供してまいります。

### 【株式会社コラボス 会社概要】( <https://www.collabos.com/> )

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：企業や自治体等で利用されるコールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、月額料金制のクラウド型で提供している会社です。コールセンターに必要な機能はすべてワンストップで提供しており、基本の電話機能や顧客情報システムのほか、チャットボットやFAQ等のマルチチャネル対応、音声認識や通話のテキスト化、AR(映像共有)、AIデータ解析等を提供しております。コールセンターの応答率や対応品質向上はもちろん、VOC見える化やプロフィットセンター化まで、コールセンターやマーケティング部門が抱える課題をトータルで解決します。5席前後の小規模コールセンターから300席超えの大規模コールセンターまで、約1,000拠点の導入実績があり、常時11,000席以上が稼働しています。(電気通信事業者：届出番号 A-13-5032)

#### 【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