

開発秘話や新サービスロゴに込めた想いを初公開 最新 クラウド型 AI コールセンターPBX/CTI システム 「VLOOM」

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、2023年8月1日(火)に最新のAI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM (ヴルーム)」をリリースしました。

「VLOOM」はコールセンター/コンタクトセンター向けの電話システムです。手間のかかるコールフロー作成業務を簡単にするコールフローGUI の機能や、リアルタイムで会話状況が表示されてオペレーター様をサポートする音声認識などの特徴を兼ね備えています。

今回はその開発秘話や新サービスロゴに込めた想いを初公開します。



「VLOOM」の開発メンバー

■ 「VLOOM」の開発秘話

「今回のシステムを開発した背景は？」

コールセンター向けのシステムは、新技術や顧客ニーズ等、変化が激しい分野です。特に将来のコールセンターシステムを見据えた場合、既存システムを改修することで強化していくよりも、ベースとなる

システムをゼロベースで刷新し、柔軟性や拡張性のより高いシステムにすることが重要と判断し、今回、新システム「VLOOM」の開発に踏み切ることに至りました。

「今回の新システムが従前のシステムと違う点は？」

今回の「VLOOM」は、従前より当社が提供しているクラウド型コールセンターPBX/CTI システムの「@nyplace」や「COLLABOS PHONE」と同様に、コールセンターには必須の電話機能を有したクラウド型コールセンターPBX/CTI システムです。

「@nyplace」は、世界・国内コンタクトセンター市場でトップクラスのシェアを誇る AVAYA 社の交換機を採用しており、堅牢性及び安定性が特徴ですが、高機能なため、価格が非常に高価で仕入れ単価も高いです。また、AVAYA 社の交換機のため、当社で自由に開発することができません。一方、「VLOOM」は、全て当社で自社開発しているため、コールセンターに必要な基本機能を搭載しているにも関わらず、「@nyplace」より安価な価格帯で提供できます。また、プラットフォームに AWS を採用しており安定性も高く、かつ機能別にサーバーを分けることにより完全冗長化を実現しているため、「@nyplace」に比肩するセキュリティを保持しています。

また、「COLLABOS PHONE」は、「@nyplace」と同等の基本機能を搭載しており、パソコンとインターネット環境があれば手軽に始められる電話機本体不要のソフトフォン型で、低コストで手軽さが特徴です。しかしながら、同時通信接続数が 80ch までと限定されるため、大規模のコールセンターには対応できません。「VLOOM」は、同時通信接続数が 200ch なので、キャパシティが格段に向上しました。また、柔軟性や拡張性が高く、機能拡張等もスムーズに対応でき、顧客のニーズにスピーディーに対応していくことができます。

「新システム開発にあたり重視した点は？」

これまでにシステムの開発や運用をしてきた上で、経験してきた課題や改善点を解決できるシステムにすることを重視しました。具体的には、システム不具合等が起きた場合に備え、通話が遮断される可能性を極力抑えるために、サーバーの完全冗長構成をとることにより、システムの安定性や復旧のスピードをあげる構成としました。また、顧客のニーズに素早く対応するために、追加機能をスピーディーに開発・提供できるようにしました。やはり、リリース後の追加機能開発をなるべく短期間でどんどんアップデートできるようにすることは、とても重要なことであると考えています。

「新システム開発にあたり苦労した点は？」

新システムでは搭載したい機能も多岐にわたり、複雑化していたので、リリース当初にどこまでの機能を盛り込むかの判断が難しかったです。リリースのスケジュールも見据えて、開発ボリュームも考慮して要件定義を完了させることは、非常に苦労しました。また、今回は開発をスタートする前に、画面のモックアップ（模型・試作品）を作成しましたが、それに対して、さらに新しい要望が挙がってくるので、

そのプロセスを含め、リリースが遅延しないようにすることも苦労した点です。

「その他、開発時のエピソードは？」

今回開発をするにあたって、リリース前のセキュリティ診断を行いました。当社のコールセンター向けシステムがニッチな分野であるため、委託先の選定や診断方法を確定するのも苦労しましたが、開発メンバーにも全面的に協力してもらうことで、何とか進めることができました。

「将来的な構想、こういうシステムにしたいという点は？」

「VLOOM」という名称にも込められていますが、コールセンターに蓄積される顧客の声（＝通話データ）を活用し、コールセンター運営企業の売上増やコスト減に直接貢献できる機能を生み出していきたいと考えています。また、通信インフラ企業として、ストレスフリーなシステムを提供することにも拘っていききたいと考えています。



■ 「VLOOM」のロゴに込めた思い



当社は、「声をきき、未来をつくる」をブランドコンセプトとし、「声」を大切に、「声」に応える技術力を磨き続けることで、コールセンターの将来を切り開けるサポート企業でありたいという思いを持っています。そのため、コールセンターに集まる顧客の「声」を大切に、それをサービス改善や製品開発に活かすことで、「声」が持つ力を花咲かせたいという思いから、「Voice（声）」と「Bloom（咲く）」を組み合わせ、今回のシステムを「VLOOM」と名付けました。

また、左側のマークは、花を咲かせるイメージから、植物の世界でも効率的、合理的といわれる黄金角をもつ「ひまわりの種のらせん」をシンボルマークとして図案化しております。字体は、最後の「M」にアクセントをつけることで「音（声）」の波形を表現しており、全体的に斜めのラインの組み合わせで動きをつけ、「成長・前進・進化」を表現しました。

■ 「VLOOM」とは

本システムは、音声認識、自動要約、スマホ対応、完全冗長構成等の機能を搭載しており、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 AI コールセンターPBX/CTI システムです。

以下のような特徴があります。

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
2. マルチデバイスに対応
3. テキストチャット機能を搭載
4. UI/UX にもこだわり、デザインや使いやすさを重視
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
6. ロケーションフリー



システム名称	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	<p>初期費用_300,000円(税別)～</p> <p>月額費用_1チャンネルあたり6,000円(税別)～</p> <p>※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。</p>
サービスURL	https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/
お問い合わせ先	https://collabos-service.jp/contact/

【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