

コールセンターのスペシャリストが徹底解説！
～今こそ重要な AI 音声認識の「トリセツ」～
11月7日オンラインセミナー開催

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、顧客のCX（顧客体験）向上を支援する株式会社トゥモロー・ネット（本社：東京都品川区、代表取締役社長：李 昌珍）との共催で、2023年11月7日（火）15時00分に無料オンラインセミナーを開催します。

 **Collabos** X  **TOMORROWNET** 共催セミナー

コールセンターのスペシャリストが徹底解説！

**～今こそ重要な
AI音声認識の「トリセツ」～**

2023.11.07 15:00～16:00 @ ZOOM



講師：板橋啓介

株式会社トゥモロー・ネット
AIプラットフォーム部門 マネージャー

■背景

コールセンター業界の市場規模は年々拡大するなかで、オペレーターの業務負担増加や電話対応特有のストレス過多などによる離職率増加及び人手不足が深刻化しています。その結果として売上機会損失や顧客満足度低下の可能性があり、いかに多くの呼量を効率よく対応するかが重要になっています。

そこで役立つのが AI 音声認識を活用した「音声認識・要約システム」や「ボイスボットシステム」などの新たなソリューションです。例えば、音声認識・要約システムを利用することで、対応記録の作成時間の削減につなげることが可能であったり、飲食店や病院などの予約対応をボイスボットに任せることで、機会損失の回避やオペレーターのリソース確保などのメリットも得ることができます。

本セミナーでは、コールセンターの業務運営において豊富な経験と知識を持つ板橋 啓介氏を講師としてお迎えし、「ボイスボットの導入効果」「顧客接点の自動化メリット」などをテーマに、AI 音声認識による業務効率化や顧客満足度向上、電話対応の負担軽減を実現したいと考えている皆様に最新の AI 音声認識トレンドをわかりやすく解説いたします。

また、当社からは、2023 年 8 月 1 日にリリースした音声認識、自動要約、スマホ対応等の機能を搭載した AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM (ブルーム)」についてもご紹介いたします。

■これから音声認識を検討したい、今気になっている方におすすめです

- ・ボイスボットってよく聞くけど実際にどんなことができるのか知りたい
- ・どんな場面で活用できるのか、事例や効果を知りたい
- ・ボイスボットを検討、導入するときに何からはじめたらいいのかわからない
- ・コールセンターの業務効率化、オペレーターの負担軽減に力を入れたい

■セミナー概要

テ ー マ コールセンターのスペシャリストが徹底解説！
～今こそ重要な AI 音声認識の「トリセツ」～

開 催 方 法 Zoom ウェビナーにて開催

開 催 日 程 2023 年 11 月 7 日 (火) 15 : 00～16 : 00

参 加 費 用 無料

参 加 方 法 セミナーを視聴するには事前にお申込みフォームよりご登録下さい

お申込みいただいた際のメールアドレス宛に後日セミナーの URL をお送りします

お申込みフォーム <https://form.k3r.jp/collabos/20231107>

主 催 株式会社コラボス、株式会社トゥモロー・ネット

■登壇者について

【株式会社トゥモロー・ネット 板橋 啓介 (いたばし けいすけ)】

前職はコンタクトセンターベンダーで 12 年間勤務、主にパートナーセールスを担当。年々人手不足を身に染みて感じたことで、労働環境の改善と、ユーザーがよりよいサービスを受けられることを目指し、その後のキャリアは AI のサービスに従事。現在は、CAT.AI を通して、ヒトと AI の新しいコミュニケーションを世の中に広めるため活動中。



■コラボス提供サービス

【VLOOM】

当社が 20 年以上のノウハウを活かして自社開発したロケーションフリーで利用できる多機能なクラウド型 CTI コールセンターシステムです。コールセンターに必要な基本機能の標準搭載に加え、音声認識機能やスマートフォン連携機能などを低コストかつ短納期でご利用いただけます。



■トゥモロー・ネット提供サービス

【CAT.AI】

ボイスボット (音声対話 AI) とチャットボット (テキスト対話 AI) を同時に利用するナビゲーション型対話 AI ソリューションです。ボイスボット・チャットボットの利点を最大限に活かし、わかりやすくナビゲーションすることで、AI 対応の完了率を向上していきます。



【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 : 当社は企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、これまで約 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)

【株式会社トゥモロー・ネット 会社概要】 (<https://www.tomorrow-net.co.jp/>)

本 社：東京都品川区東品川 3-28-25 プロロジスアーバン東京品川 1 3F

設 立：2005 年

代 表 者：代表取締役社長 李 昌珍

事業内容：トゥモロー・ネットは「IT をもとに楽しい未来へつなごう」という経営理念のもと、感動や喜びのある、より良い社会へと導く企業を目指し、最先端のテクノロジーとサステナブルなインフラを提供しています。設立以来培ってきたハードウェア・ソフトウェア製造・販売、運用、保守などインフラに関わる豊富な実績と近年注力する AI サービスのコンサルティング、開発、運用、サポートにより、国内システムインテグレーション市場においてユニークなポジションを確立しています。インフラから AI サービスまで包括的に提供することで、システム全体の柔軟性、ユーザビリティ、コストの最適化、パフォーマンス向上など、お客様の細かなニーズに沿った提案を行っています。

【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