

## 顧客との会話から、売上拡大へ繋がる興味関心キーワードを発見！ 独自開発 AI エンジンを搭載した 最新 AI マーケティングシステム「UZ」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、約 20 年間にわたってコールセンターシステム分野で蓄積してきた多くの技術的知見を活用し開発した、当社独自 AI マーケティングシステム「UZ（ウズ）」の提供を 2023 年 12 月 21 日（木）より開始いたしました。

本システムは、コールセンターの通話録音データとして蓄積される VOC（顧客の声）から顧客ニーズを可視化するとともに、顧客の興味・関心を AI で解析し、高い訴求効果が見込める「興味関心キーワード」を抽出します。その抽出結果を基に生成 AI の活用により、広告テキストやメルマガ、トークスクリプト等が自動作成される先進的なシステムです。ChatGPT と連携させることで、抽出した「興味関心キーワード」を基に、簡単に様々な例文が作成可能になり、効果的な VOC 分析やマーケティング施策の実施に大きく貢献します。



### ■ 「UZ」の5つの特徴

本システムの特徴は以下のとおりです。

#### 1. 通話の音声認識や感情分析機能を搭載

音声認識機能による対話形式での認識結果の表示、また、感情分析機能により、顧客トラブルの要因分析や顧客の興味関心ポイントの可視化が可能です（下記例 1 にて画面表示例を掲載しています）。

## 2. AI 技術により通話録音データから不要部分を自動削除、興味関心キーワードの抽出を高速化

通話録音データ内で分析に不要な部分は自動的に削除し、残った会話の部分から興味関心キーワードの抽出を実施します。また、関連性の高い会話内容（話題）を分類させることで、視覚的かつ直感的にわかりやすく、話題ごとに重要なキーワード抽出結果を表示させるため、分析時間の工数を大幅に削減することができます（下記例 2 にて画面表示例を掲載しています）。

## 3. 話者の自動判別（話者分離） ※オプション機能

顧客とオペレーター間で発生しがちな発話の重複等に対し、音響処理だけでは難しい箇所を分離的に補正し、発話数等をもとに顧客とオペレーターを判別することが可能です。

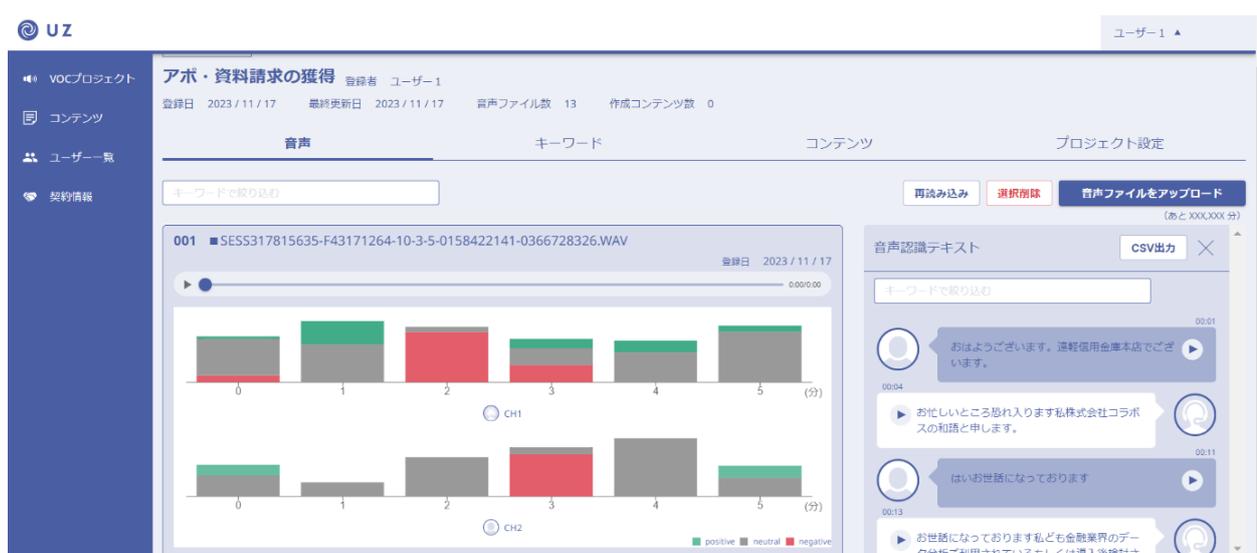
## 4. 個人情報マスク機能により安全性を保証

顧客の個人情報が多く含まれる通話録音データを言語処理することにより、「個人名」、「住所」、「電話番号」等の情報へマスク処理を施すため、システム側で個人情報の漏洩を防ぎます。

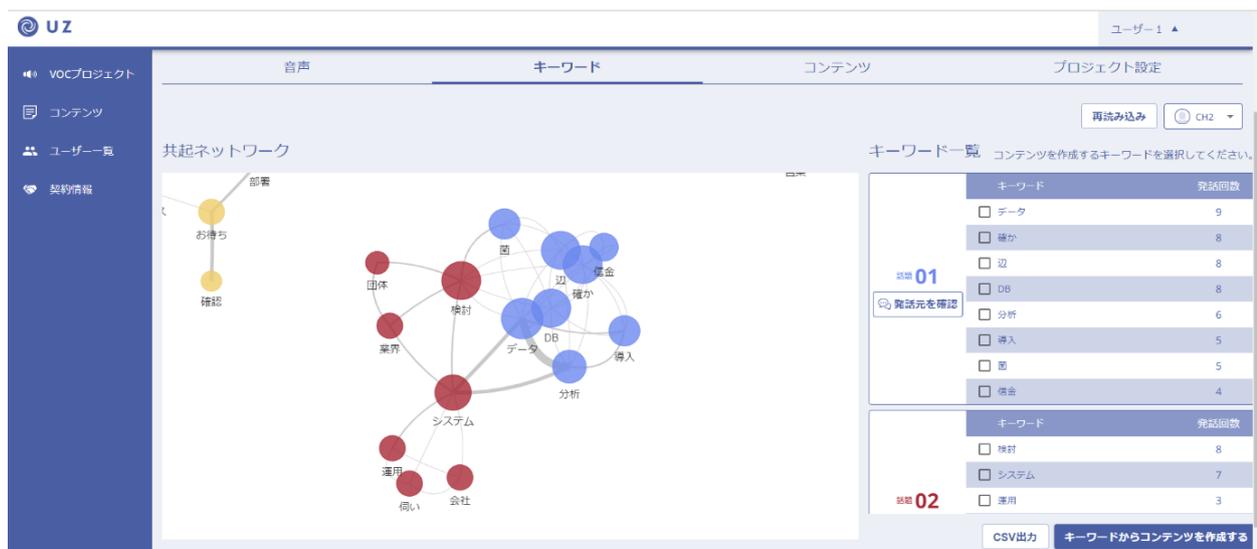
## 5. ChatGPT 連携が可能

抽出した興味関心キーワードにより、「広告テキスト」、「キャッチコピー」、「メールマガジン」、「トークスクリプト」の例文作成が可能となります。独自プロンプトを活用しており、「キーワードの選択」、「コンテンツタイプ及びターゲットの選択」、「参考文有無・文字数」の 3 ステップを入力するだけで、誰でも簡単に例文が作成できます。

### 例 1 音声認識・感情分析表示



## 例2 興味関心キーワードの抽出



## ■ 価格

月額費用は「UZ」へアップロードする通話録音データ量（時間）に応じて、以下2つのプランから選択できます。

<p><b>初期費用</b></p> <p><b>¥200,000</b> (税抜)</p>	+	<p>お試しで使いたい方へ</p> <p><b>50時間プラン</b></p>	<p>月額費用 <b>¥70,000</b> (税抜)</p> <p>登録データ量 (1か月あたり) <b>~50時間分</b></p>
		<p>しっかり使いたい方へ</p> <p><b>100時間プラン</b></p>	<p>月額費用 <b>¥120,000</b> (税抜)</p> <p>登録データ量 (1か月あたり) <b>~100時間分</b></p>

※月の契約時間を超過した場合は、100時間分の登録データ量と料金が自動的に追加されます。

※残りの利用可能時間は「UZ」画面上にて確認が可能です。

※月の契約時間につきましては、毎月末にリセットされます。

## ■システム概要

名 称	AI マーケティングシステム「UZ (ウズ)」
提 供 開 始 日	2023 年 12 月 21 日 (木)
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
サ ー ビ ス U R L	<a href="https://collabos-service.jp/service/voice/uz/">https://collabos-service.jp/service/voice/uz/</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。

※本件による当期業績に与える影響は軽微であると判断しておりますが、今後公表すべき事項が生じた場合には速やかにお知らせいたします。

### 【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 の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 : 野澤 (のざわ)

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