

最新 AI マーケティングシステム「UZ」 ファーストユーザーとして Human Resource Design が導入 トークスクリプトの作成にかかる時間を約 75%短縮

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12月21日にリリースした最新 AI マーケティングシステム「UZ（ウズ）」が、各種採用コンテンツサービスを提供する株式会社 Human Resource Design（本社：東京都港区、代表取締役：松村 恭行、以下「HRD 社」）に採用されましたことをお知らせいたします。

HRD × Collabos

Human Resource Design が
「UZ（ウズ）」の本導入を開始

新規顧客獲得用のトークスクリプトの改善に活用

■ 「UZ」 導入の背景と課題

HRD 社は、採用メディア「GoodStory」、ストーリー制作 (Creative)、採用コンサルティング、という 3 つのサービスで、クライアント企業の採用のあり方を理想形へと近づけるためのサポートを展開しており、大手企業からスタートアップ企業まで多数の実績を持っています。

同社のインサイドセールスチームでは、架電時の受付ブロックを突破することに苦戦しており、また、担当者と繋がってもサービス内容が上手く伝わらず、いかに商談件数を伸ばすかが課題となっていました。この課題解決のために、同社では日々通話録音データとして蓄積される「VOC (顧客の声)」や営業トークの有効活用が必要と考えていましたが、分析するためのナレッジや労働力、時間不足等の理由から、思うように VOC (顧客の声) 活用を進められない状況にありました。

■ 導入ポイント

1. 会話内容のテキスト化

「UZ」 導入前から、架電や商談内容の聞き起こしは行っていたものの、これに要する工数負荷が課題となっていました。「UZ」は、高精度な音声認識の技術により、会話内容がほぼ忠実に自動でテキスト化されるため、聞き起こしの工数が大幅に削減されるとともに、会話ごとの感情も可視化できるため、ポジティブな感情に紐づいた会話を抽出し、新規顧客獲得のためのトークスクリプトへ活かせるというメリットがあります。



2.効果的なトークスクリプトを簡単に作成

従来、新規顧客獲得のためのトークスクリプトは、その作成や改善における属人化が課題となっていました。「UZ」は、通話録音データから抽出した「興味・関心キーワード」及び会話内容を利用し、手順に沿って入力するだけで誰でも簡単にトークスクリプトの作成が可能になるため、属人化が解消されるだけでなく、トークスクリプトをはじめとしたコンテンツの作成数も無制限のため、企業ごとに実現したいコンテンツイメージに沿った内容を作成することができます。

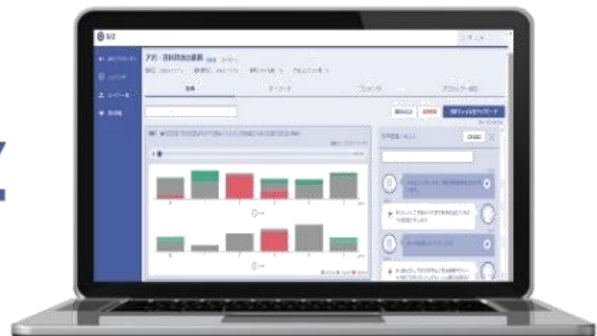
キーワードからコンテンツを作成	
条件確認	
コンテンツ名	サンプルコンテンツ
コンテンツタイプ	メルマガ
目的	サンプルのため
目的の補足説明	サンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのため
キーワード	キーワード,キーワード,キーワード,キーワード,キーワード
キーワード分類	キーワード,キーワード,キーワード,キーワード,キーワード
ターゲット	女性
コンテンツ作成数	5個
コンテンツ文字数	1000文字程度
例文有無	有
例文 件名	サンプルコンテンツです！
本文	サンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのためサンプルのため
	戻る

■ 「UZ」の活用方法と導入効果

HRD 社では、「UZ」の導入により、蓄積された顧客との会話データを活用しながら、新規顧客獲得のための営業トークスクリプトの改善を効率的かつ効果的に実施することが可能となり、また、従来、音声の聞き起こしからトークスクリプト作成・調整までおおよそ 1 時間程度の工数を費やしていたのに対して、導入後は、おおよそ 15 分程度にまで短縮することができました。

■ 「UZ」について

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。また、その抽出結果を基に生成 AI（ChatGPT）と連携させることで、効果的な広告テキストやメルマガ、トークスクリプト等の自動作成も可能であり、企業の VOC 分析やマーケティング施策をサポートする先進的なツールとなります。



【株式会社 Human Resource Design 会社概要】

本 社：東京都港区新橋一丁目 18 番 21 号 第一日比谷ビル 7 階

設 立：2018 年 7 月 10 日

代 表 者：代表取締役 松村 恭行

事業内容：採用コンサルティング、採用アウトソーシング、各種コンテンツ制作等「はたらく」に関する幅広い事業を展開している会社です。新発想の採用メディア「GoodStory」の企画・運営も行っています。主に以下 3 つの支援サービスを展開しています。

(有料職業紹介許可番号(紹) 13-コ-312443)

- (1) 採用マーケティングツール「GoodStory」の企画、運営
- (2) ストーリー制作 (Creative)
- (3) 採用コンサルティング

U R L : <https://www.hrdesign.co.jp/index.html>

【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 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ます。

(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