

報道関係各位

2024年9月11日

株式会社コラボス

(東証グロース 証券コード：3908)

AI マーケティングシステム「UZ」をバージョンアップ！ コールセンターの VOC（顧客の声）活動を促進 トークスクリプト等の精度が向上、営業やマーケティング施策に貢献

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、この度、独自開発の AI エンジンを搭載した AI マーケティングシステム「UZ（ウズ）」のバージョンアップを実施いたしました。

新バージョンでは、新たに株式会社アドバンスト・メディア（以下「アドバンスト・メディア社」）が提供する「AmiVoice」の音声認識データのインポート機能を追加したほか、ポジティブ or ネガティブフレーズの自動抽出等のコンテンツ生成機能の強化及びセキュリティ強化を実施いたしました。

本バージョンアップにより、コールセンターの VOC（顧客の声）分析や活用を促進するとともに、より効果的なコンテンツ生成機能の提供と利便性及び汎用性の向上により、企業における営業活動やマーケティング施策に大きく貢献します。

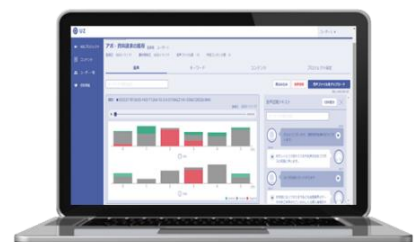
■ 「UZ」とは

本システムは、コールセンターの通話録音データから、高い訴求効果が見込める「興味関心キーワード」を独自開発の AI エンジンで自動抽出します。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の様々な例文を自動生成し、企業の VOC 分析やマーケティング施策に貢献するシステムです。

「UZ」の特徴

1. 通話の**音声認識や感情分析機能**を搭載
2. 通話録音データから AI により**不要部分を自動削除**
3. 通話録音データから、**顧客の「興味関心キーワード」**を抽出
4. 話者の自動判別（**話者分離**）
5. **個人情報マスク機能**により安全性を保証
6. **Chat GPT 連携**が可能

※ [「UZ」に関する詳細はこちら](#)



■ 今回のバージョンアップ内容

1. 音声認識データのインポート機能を追加

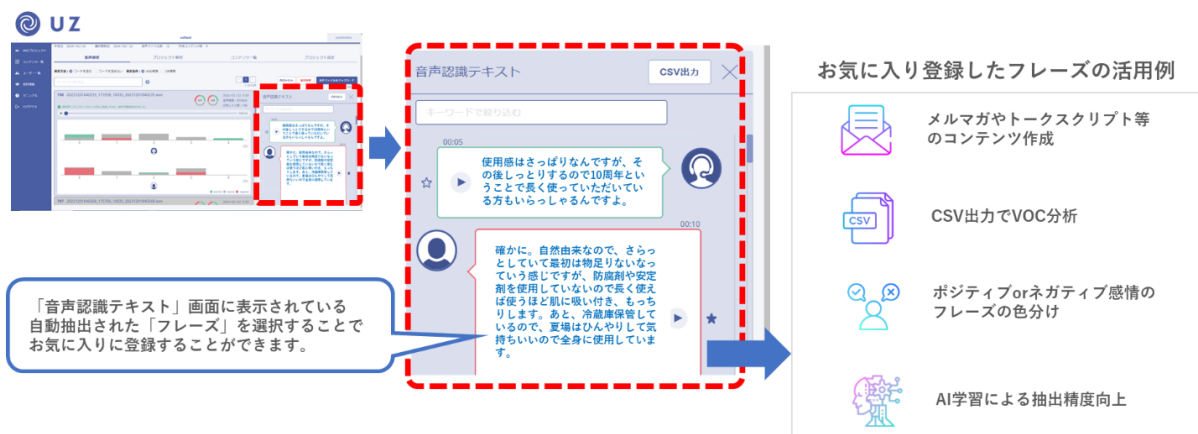
アドバンスド・メディア社が提供する国内シェア No.1 の音声認識技術「AmiVoice」の音声認識データ (csv 形式) がインポート可能になりました。これまで「UZ」にインポート可能なデータ形式は音声ファイルに限られていたため、『自社で蓄積している音声認識データが活用できない』、『セキュリティの観点からクラウド上へ通話録音データを入れることができない』等の利用環境による制限がありましたが、今回の機能追加により、「AmiVoice」を利用する多くのユーザーへの提供が可能になるとともに、金融機関等のセキュリティ基準の高い企業等、より多くのお客様が「UZ」を利用しやすくなりました。

2. コンテンツ生成機能を強化

「UZ」は、自動抽出した「興味関心キーワード」を「ChatGPT」と連携させることで、メルマガやトークスクリプトなどのコンテンツを生成することができますが、これまでは自動抽出する「興味関心キーワード」が単語に限られており、その単語の出所や話の文脈が分からず活用しづらいケースが多くありました。今回の新機能では、『ひんやり』、『夏場』などの単語だけでなく、『夏場はひんやりして気持ちいいので全身に使用している』といった、一つの吹き出し・通話 (フレーズ) での自動抽出が可能になったほか、フレーズごとのポジティブ or ネガティブの感情識別機能も追加されたため、受注につながったフレーズや顧客の反応が良いフレーズ、クレームにつながったフレーズなどをそのまま抽出することができるようになりました。

また、フレーズの CSV 出力により、購入理由や解約理由、クレーム、ニーズ、ささった言葉、断り文句等の VOC 分析が可能になったほか、抽出されたフレーズは、手動でお気に入り登録・解除ができ、その傾向を AI が学習することで、より精度の高いフレーズ抽出が可能になります。

これにより、コールセンターの VOC 活動を促進するほか、より成約率が高く活用しやすいメルマガやトークスクリプト等のコンテンツ生成やネガティブワードに対する切返しのトークスクリプトの作成等も可能になり、企業における営業活動やマーケティング施策をより効果的に推進します。



3. セキュリティ機能を強化

指定した固定 IP アドレス以外からのアクセスを制限する IP アドレス制限機能及び録音音声の再生権限機能を新たに追加しました。これにより、外部からの不正アクセス等を防止するとともに、ユーザー側の利用制限も可能となり、セキュリティ要件の高い環境での利用や複数拠点での運用など、様々な環境下での利用が可能になりました。

※ [「UZ」に関するお問い合わせはこちら](#)

【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管理システムのほか、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 10,000 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