

AI コールセンターシステム「VLOOM」をバージョンアップ 音声認識の高速化と生成 AI「Gemini」による記録処理の精度向上で、 コールセンター全体の業務効率化と顧客対応力の強化に貢献！

コールセンターシステムおよびマーケティング支援ツールを月額制のクラウド型で提供す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）は、音声認識および自動要約機能を搭載した AI コールセンターシステム「VLOOM（ヴルーム）」のバージョンアップを実施いたしました。



今回のバージョンアップでは、コールセンター業務における対応品質の向上と情報活用の促進を目的に、音声認識エンジンの処理速度を従来比で約 2 倍に改善したほか、Google の生成 AI モデル「Gemini（ジェミニ）」を活用し、音声認識結果に対してプロンプト（指示文）を用いることで、通話内容の要約や要点抽出、文章校正等が、より簡単かつ正確に行えるようになりました。また、コールセンター管理者が利用するユーザビュー機能も一部改善され、通話状況の把握や FAQ・NG ワードの確認、要約表示等が、より直感的かつ効率的に操作可能となりました。

これらの機能強化により、通話対応の品質を維持しつつ、記録業務や情報共有にかかる負担を軽減しながら、管理者による対応状況の可視化やナレッジの蓄積・活用を支援することで、コールセンター全体の業務効率化と顧客対応力の強化に、より一層貢献いたします。

■AI コールセンターシステム「VLOOM」とは

AI 音声認識(文字起こし)、自動要約、スマホ対応、テキストチャット等の機能を搭載しており、プラットフォームに AWS を採用した完全冗長化構成で、ロケーションフリーで利用可能な電話機本体不要のソフトフォンです。AI 活用で、コールセンターの生産性と対応品質の向上を実現します。

「VLOOM」の詳細はこちら：<https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/>

■バージョンアップの背景

近年、コールセンター市場では、顧客対応の高度化と業務効率の両方が求められる中、通話音声データの活用は、従来の「記録・分析」中心の運用から、「ナレッジ化・意思決定支援」といった戦略的活用へと進化しています。特に生成 AI の技術革新により、音声情報をリアルタイムに構造化・要約するニーズが急速に高まり、VoC（Voice of Customer）分析や CX（顧客体験）向上への取り組みが加速しています。一方、現場では、音声認識の精度に依存することで要約品質にばらつきが生じるケースや、通話記録・要約等の処理が特定の担当者に依存し、業務負荷が偏るといった課題も依然として存在しています。

当社が提供する「VLOOM」は、こうした市場動向を先読みし、これまでも継続的に機能開発を進めてまいりましたが、今回、さらなるサービスの付加価値向上と顧客ニーズへの対応力強化を目的として、音声認識エンジンの処理速度向上や Google の生成 AI モデル「Gemini（ジェミニ）」を活用した要約処理の刷新、ユーザビュー機能の一部改善等のバージョンアップを実施いたしました。

■バージョンアップの詳細

1. 音声認識エンジンの処理速度を従来比「約 2 倍」に高速化

音声認識の即時応答性を追求し、システム内部のロジックを最適化したことで、音声入力に対する処理速度を従来比で約 2 倍に改善しました。これにより、会話内容がリアルタイムで画面に表示される速度が大幅に向上し、通話中の発話に対して遅延なく追従できるため、電話対応記録の自動化等、音声認識を活用した業務において、リアルタイム性と業務効率の両方を可能にし、現場の運用負荷軽減と対応品質の向上に貢献いたします。



2. 要約処理の仕様を刷新、生成 AI モデル「Gemini」活用で通話後の記録業務を効率化

これまでの「VLOOM」では、音声認識結果の一部を短縮表示する要約機能を提供していましたが、記録の精度や汎用性に課題が残っていました。

今回のバージョンアップでは、Google の生成 AI モデル「Gemini」を活用し、音声認識結果に対してプロンプト（指示文）を用いた柔軟なテキスト処理を可能にしました。通話内容の要約に加え、要点抽出・分類・校正等を簡単かつ高精度に処理できるほか、出力形式や注目ポイントの指定にも対応しており、電話対応記録や FAQ 等、多様な業務に活用することができます。また、生成 AI が文脈を補完することで、認識精度のばらつきを抑え、記録品質の安定化を図ることも可能です。

これらの機能強化により、記録作成の柔軟性と精度が向上し、通話記録の作成・共有にかかる負担を軽減するとともに、記録業務の標準化とナレッジ活用を促進することで、現場の生産性と対応品質の向上に貢献いたします。



3. ユーザビュ機能の一部改善、音声認識結果へのアクセス性を向上

今回のバージョンアップでは、ユーザビュ機能の UI を改善し、ユーザビュ画面から音声認識結果の画面へ直接遷移できる導線を新たに追加いたしました。これにより、通話後の記録確認や要約内容へのアクセスがよりスムーズになり、管理者による対応状況の把握や記録業務の効率化を支援し、コールセンター業務全体の生産性と対応品質のさらなる向上に貢献いたします。

当社は、今後もブランドコンセプトである「声をきき、未来をつくる」を大切にして、お客さまの声、社会の声に耳を傾けながら、サービス間のシステム連携を強化することで、企業とエンドユーザー間のコミュニケーションデータをシームレスにつなげ、ストレスフリーで、無駄のないコミュニケーションを可能にすることで、更なる企業価値の向上に努めてまいります。

【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：コールセンターシステム及びマーケティングシステム等のクラウドサービス事業
(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