

AI コールセンターシステム「VLOOM」にて シナリオ型「ボイスボット機能」を正式リリース

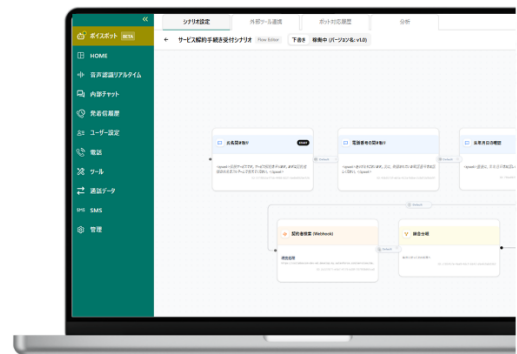
～AIで電話対応を自動完結。24時間365日の即時対応で、深刻な人手不足を解消～

コールセンターシステムやマーケティングシステムを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）は、AI コールセンターシステム「VLOOM」において、AIによる音声対話を実現した「ボイスボット機能」を、正式リリースいたしました。

本機能は、最新の生成 AI 技術を活用し、電話口での本人確認や予約受付などの定型業務を AI が自動完結させるものです。2026年2月以降の先行公開期間においては、操作性の高さや業務削減効果についてご好評をいただき、多くのお客様において導入検討が進んでおり、この度、正式提供開始となりました。



ボイスボット



生成AI搭載により、高精度な通話要約、要点抽出を実現する、
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。

人と自然に会話するようなAI音声対話「ボイスボット機能」を正式リリース。

■ 開発の背景

昨今のコールセンター業界では、慢性的な人手不足や人件費高騰、問い合わせ内容の多様化、高度化を背景として、チャットや Web フォームによるノンボイス化、並びに AI を活用したオペレーター業務の効率化に対する取り組みが進んでおります。こうした環境の中、当社は、AI 活用や生成 AI 連携の取り組みを進め、これまでに音声認識（文字おこし）や通話内容の自動要約、要点抽出、FAQ 自動生成等の機能を提供してまいりました。

今回正式リリースするボイスボット機能は、『電話対応そのものをAIが代替する』、いわばデジタル労働力の提供です。これにより、24 時間 365 日の受付体制を構築し、人間にしかできない高度な対話やホスピタリティの提供にリソースを集中させる、次世代のコールセンター運営の実現に貢献します。

■「VLOOM」ボイスボット機能の4つの特長

本機能は、「VLOOM」の管理画面から利用できます。先行公開を経て進化を遂げた、4つの機能を搭載しています。

1. 直感的なシナリオ作成（ノーコード UI）でベンダー依存から脱却

React Flow ベースの「フローエディタ（ノードベース GUI）」（※）を採用。専門知識がなくても、アイコン操作だけで直感的に対話フローを構築・修正できます。そのため、外部ベンダーに依存せず、現場主導で即座に改善することが可能となり、運用における PDCA サイクルの高速回転に大きく貢献します。

※React Flow という JavaScript ライブラリを使用して構築されたユーザーインターフェースのこと。フローチャートを描画し、ノード（点/ブロック）を線でつなぎ、直感的に複雑なロジックや処理のフローを可視化して設計することが可能。

2. 外部システムとの API 連携で業務の自動完結を実現

Salesforce (CRM) や Google カレンダー、SMS 配信サービス、CRM (顧客管理システム) 等とシームレスに同期することにより、例えば、氏名や電話番号による本人認証から、予約時の空き状況の判定、予約完了、完了通知の送付までを一気通貫で自動完結させることができます。また、対応内容や案内情報等を SMS (ショートメッセージ) で即時に送信し、確実な情報伝達を行うことで、認識の齟齬によるトラブル防止や予約時における無断キャンセル (ドタキャン) 等を未然に防ぐこともできます。

3. 生成 AI (Gemini API) による高度な言語理解と要約

Google の生成 AI 「Gemini API」に対応。ユーザーが話す「あさって」「令和〇年」といった曖昧な表現 (表記揺れ) を AI が正しく解釈し、システムへ登録可能な形式に変換します。また、通話終了後には会話内容を AI が自動要約し履歴として保存するため、管理者の確認工数を大幅に削減します。

4. 24 時間 365 日の即時対応で人件費を削減

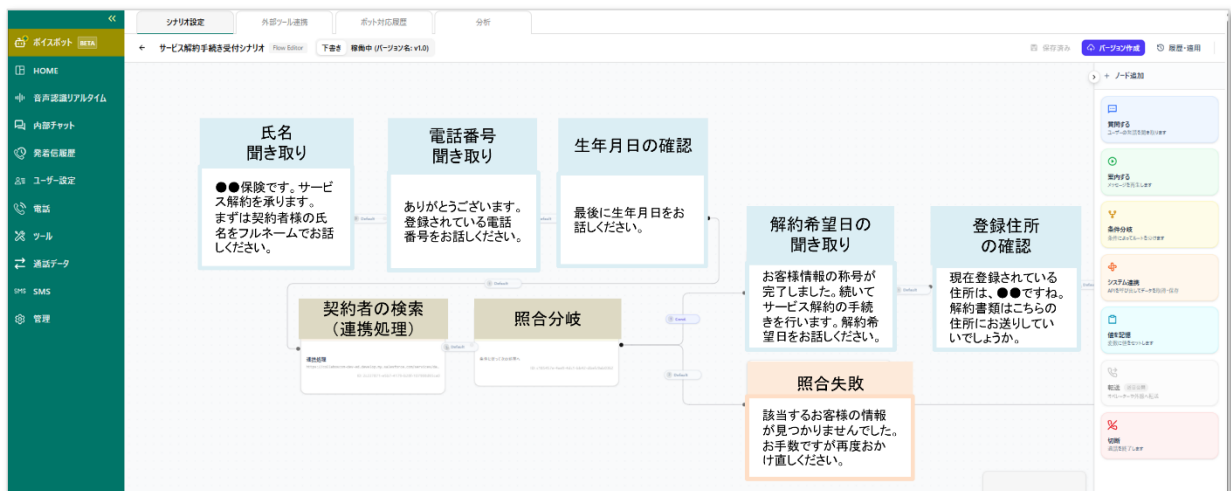
夜間や休日、混雑時の入電も AI が即座に応答するため、ユーザーを待たせることによる機会損失を防ぎ、人件費を抑えつつ、予約や問い合わせの受付が可能になります。

【主な活用想定シーン】

- **予約・変更・キャンセル** : 飲食店、美容、医療機関等の 24 時間予約受付。
- **本人確認・解約受付** : EC・通販、保険等の定型的な解約手続き。
- **社内ヘルプデスク** : 店舗や工場等の現場担当者からの問い合わせ受付。
- **コールバック予約** : 混雑時の折り返し電話予約。

VLOOMに内蔵された、運用しやすいシナリオ型ボイスポット！

回答範囲を適切にコントロールしながら、安定した自動応答と有人連携を両立できます



■提供価格

お客様の業務内容や規模、連携システムに応じて最適なプランをご提案いたします。詳細については、弊社担当営業までお問い合わせください。

[お問い合わせフォーム](#)

■今後の予定

今後の展開としては、ボイスポット機能における生成AIの活用範囲をさらに拡大させ、顧客の意図を能動的に特定する機能や、FAQ 情報を参照した高度な回答分岐機能の搭載を予定しております。これにより、顧客からの問い合わせに対してボイスポットが自律的な判断と対応を行い、より人間に近い対応ができるようになることで、コールセンターのサポートを自動化する『AI エージェント』への進化を目指してまいります。

当社は引き続き、AI を活用したデータ解析や音声対話など、コールセンターの付加価値を高める最新ソリューションを提供することで、コールセンターの DX 推進を支援してまいります。

【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：多田（ただ）

メール：ir@collabos.com