

AI コールセンターシステム「VLOOM」が大型バージョンアップ シナリオ型×AI エージェント型「ボイスエージェント機能」を提供開始 ～確実な案内と柔軟な対話で、電話対応の自己完結率向上と業務効率化を実現～

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、代表取締役社長執行役員：茂木 貴雄）は、AI コールセンターシステム「VLOOM」の「ボイスボット機能」を大型バージョンアップし、新たに「ボイスエージェント機能」として提供を開始いたしました。



AIコールセンターシステム「VLOOM」が大型バージョンアップ
シナリオ型×AIエージェント型の「ボイスエージェント機能」へ進化

～確実な案内と柔軟な対話で、
電話対応の自己完結率向上と業務効率化を実現～



本バージョンアップでは、従来提供しているあらかじめ定めた対話フローに沿って案内する「シナリオ型」に加え、生成 AI がお客様の話し言葉や文脈を理解して柔軟に対応する「AI エージェント型」の電話対応機能を新たに搭載いたしました。双方の強みを組み合わせることで、従来のシステムでは対応が困難であった言い間違いや曖昧な表現にもリアルタイムに対応し、ストレスのないスムーズな電話対応を実現いたします。

「ボイスエージェント機能」は、コールセンター市場が直面する慢性的な人手不足の解消に向け、あふれ呼（電話がつかない状態）の発生防止や 24 時間対応を可能にするとともに、オペレーターを介さない電話対応による自己完結率の向上、人件費や教育コストの削減、さらには AI 活用による応対品質の均一化を実現いたします。これらにより、コールセンターの現場を定型業務から解放してより高度で高付加価値な対応へ移行させ、企業全体の生産性と顧客満足度の向上に貢献いたします。

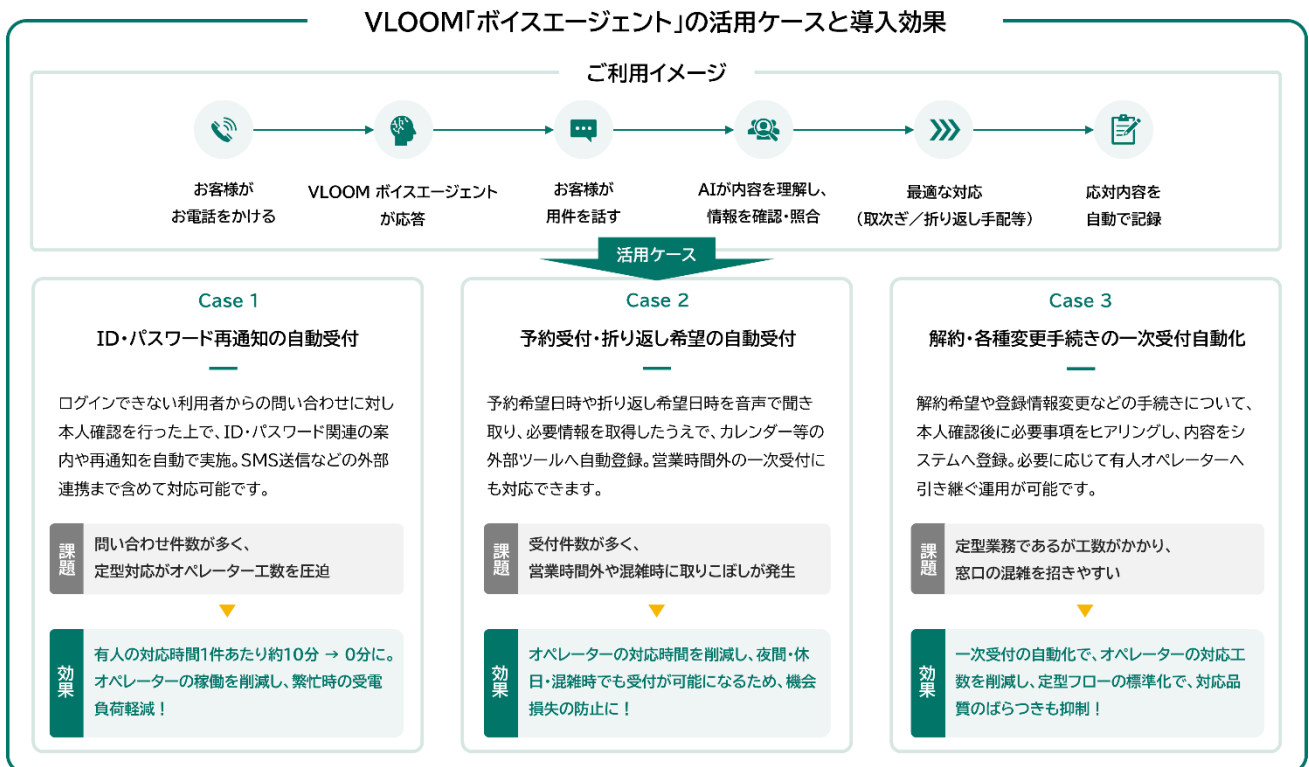
■開発の背景

現在、コールセンター市場では深刻な人手不足や人件費高騰、定着難が続いており、現場の負担や育成コストの増加が課題となっています。一方で、緊急時の問い合わせや複雑な相談、確実性が求められる本人確認など、「電話」による対応需要は依然として高く、品質維持とコスト削減の両立が求められています。このような課題に対し、これまでボイスボットやチャットボット等による自動化が図られてきましたが、あらかじめ決められた対話フローに沿って案内する「シナリオ型」だけでは、言い間違いや曖昧な発言に対応できず、オペレーターへの転送と二重対応が発生するケースが少なくありませんでした。

当社は、こうしたマーケットニーズに対し、同年 4 月にリリースした「VLOOM」の「ボイスボット機能」をバージョンアップし、生成 AI がお客様の話し言葉や文脈を自律的に理解してその場で必要な情報を調べて対応を完結させる「ボイスエージェント機能」を実装いたしました。なお、本バージョンアップは、2026 年 6 月に開示いたしました中期経営計画に基づき、顧客の「声」を反映した製品開発の一環として実施したものととなります。

■VLOOM「ボイスエージェント機能」の活用ケースと導入効果

「VLOOM」の「ボイスエージェント機能」は、正確でスピーディーな音声対応を得意としており、特に「問い合わせの一次受付」や「定型処理の自動化」において高い効果を発揮いたします。



※上記活用シーンは一例となります。お客様の業務フロー等に応じて柔軟にカスタマイズ・運用が可能です。

■VLOOM「ボイスエージェント機能」が解決する5つの課題

「VLOOM」の「ボイスエージェント機能」は、確実な案内を行う「シナリオ型」と臨機応変な対話が可能で「AI エージェント型」を組み合わせたハイブリッド型ボイスボットとなります。会話シナリオの自動作成から、自然な電話対応、マニュアルを参照したリアルタイム回答、柔軟な業務振り分け、外部ツール連携や会話要約まで、電話業務の一連のプロセスを一括で自動化し、従来のシナリオ応答では難しかった対応範囲を大幅に広げ、電話対応の自己完結率向上とコールセンター全体の業務効率化を推進します。



1. 言い淀みや生活音による認識エラーを解消 — 自然でストレスのない対話を実用化

『えーっと…』『あの…』といった言い淀みや周囲のノイズを除去し、住所・電話番号の言い回しの揺らぎも自動補正します。「ボイスエージェント機能」が自然な話し言葉や途中の言い直し、曖昧な発言もリアルタイムに文脈理解して応答することで、顧客にストレスを与えないスムーズなコミュニケーションを実現し、途中離脱や転送を防いで電話対応の自己完結率を高めます。

2. シナリオ作成・運用の膨大な工数を解消 — 資料のアップロードで設定を自動化

取扱説明書（マニュアル）やFAQ、トークスクリプト等の資料をアップロードするだけで、「ボイスエージェント機能」が会話シナリオを自動生成します。設定時の不足や矛盾点の検出・改善案の提示まで行うため、専門知識がなくても短期間でのスムーズな運用開始を可能にし、シナリオ構築・更新にかかる人的工数を大幅に削減します。

3. 複雑な問い合わせへの個別回答作成を解消 — マニュアル等からのリアルタイム応答生成

PDF や CSV 等の業務マニュアルや商品資料をあらかじめアップロードしておくことで、当社独自の RAG（検索拡張生成）技術により、「ボイスエージェント機能」が通話中に膨大な資料から該当箇所を即座に特定します。抽出した情報は会話の文脈に合わせて自然な回答文へ再構築して読み上げるため、複雑なシナリオを事前に登録することなく、顧客の問い合わせに対する柔軟な一次回答を可能にします。

4. 状況に応じた取次判断や対応漏れを解消 — 要件に基づく柔軟な自動振り分け

「ボイスエージェント機能」が営業時間内の担当部署への転送や営業電話のお断りから、夜間・休日・混雑時の一次受けや折り返し手配まで柔軟に割り振ることで、対応の偏りや対応漏れを防ぎ、24 時間 365 日スムーズな取り次ぎと一次対応の効率化を実現します。

5. 通話後の手入力や引き継ぎ作業を解消 — 本人確認から外部ツール連携・要約まで一貫自動化

「ボイスエージェント機能」が対話の要件を把握し、名前・電話番号・住所・生年月日による本人確認をはじめ、Salesforce・kintone・Slack といった外部ツールでの顧客情報の確認、予約登録、通知送信といった業務を自動化するほか、「誰から・どんな要件で・どう対応したか」の会話要約を自動生成します。これにより、オペレーターが行っていた電話対応後の手入力や引き継ぎ作業の手間を省き、後処理業務の大幅な効率化を可能にします。

■提供価格

お客様の業務内容やコールセンターの規模等に応じて最適なプランをご提案いたします。

詳細につきましては、下記お問い合わせフォームよりお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ窓口：<https://collabos-service.jp/contact/>

【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

代 表 者：代表取締役社長執行役員 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