

AI マーケティングシステム「UZ」をバージョンアップ VOC データの分析・活用を自動化するコンテンツ自動生成機能等を搭載 企業における効率的な VOC 分析・活用を実現！

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：茂木 貴雄）は、この度、独自開発の AI エンジンを搭載し、独自の RAG（Retrieval Augmented Generation：検索拡張生成）及びグラウンディング技術を採用した 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 4 月 1 日（火）に実施いたしました。

新バージョンでは、VOC（Voice of Customer）の分析結果をより有効に活用していただくため、生成 AI モデル「Gemini（ジェミニ）」との連携機能の追加及び連携機能を活用したコンテンツ自動生成機能を追加したほか、HTML ファイル・PDF ファイル・テキストデータのアップロード機能や音声認識結果ファイルの一括ダウンロード機能、個人情報マスク機能における ON/OFF 機能の追加等、企業の VOC 分析・活用をさらに強化する新機能を追加いたしました。

本バージョンアップにより、誰でも簡単に高度な VOC の分析及び高品質なアウトプットをスピーディーに実施できるようになるため、コールセンターにおける VOC の分析・活用をより加速させるほか、分析結果に基づいたコンテンツを生成・活用することで、コールセンターだけではなく、より多くの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いたします。

■AI マーケティングシステム「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 を活用することで、広告テキストやメルマガ、トークスクリプト等の様々なコンテンツを自動生成し、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。また、コンテンツ内容のハルシネーション（誤情報生成）を防止するために、独自の RAG 及びグラウンディング技術を採用しており、より高度な VOC 分析・活用を実現いたします。

「UZ」の詳細はこちら：<https://collabos-service.jp/service/data/uz/>

■バージョンアップの背景

企業に寄せられる問い合わせデータのなかでも、特に通話録音データは、顧客ニーズや不満等を直接収集することができる重要な情報資産であり、今後の経営・事業運営において、大きな価値を持っている。また、生成 AI、音声認識技術等のテクノロジーの進化によるデータの有用性も期待されている一方で、従来の VOC 分析ツールでは、キーワードの抽出や簡単な要約等にとどまっており、各種施策等の実施への活用が難しい点や、データ加工と分析に膨大な工数と費用が発生する等の課題が顕在化しています。当社が提供する「UZ」は、このような自動化・AI 化のニーズを先読みし、これまでも機能追加等を重ねておりますが、さらなるサービスの付加価値向上を目指し、新バージョンでは、キーワードの抽出や感情の可視化にとどまらず、具体的な活用案や改善策を導き出す機能を拡充する等、のバージョンアップを行いました。

■バージョンアップの詳細

1. 生成 AI モデル「Gemini」との連携機能を追加、対話分析・VOC 活用に特化したコンテンツ（レポート）自動生成により、企業の VOC 即時活用を支援！

これまでの UZ は、音声認識機能による対話形式での認識結果の表示や感情解析による顧客の興味関心キーワード及びフレーズの抽出等が可能でしたが、音声認識結果の確認や解析結果を活用したコンテンツの生成を実施するには、その都度、会話データや興味・関心キーワード及びフレーズ等を確認した上で選択する必要がありました。新バージョンでは、新たに日本語の処理に強みがある生成 AI モデル「Gemini」との連携機能を追加、音声認識により抽出した顧客の興味関心キーワード及びフレーズをもとに、顧客満足度の測定や問い合わせ内容の傾向分析等、「対話分析」に特化したコンテンツのほか、顧客満足度が低い顧客に対する解決方法や効果的な FAQ の自動作成等、「VOC 活用」に特化したコンテンツを含め、全 8 種類のプロンプト（以下画像）によるコンテンツを自動で生成することができます。



VOCプロジェクト

コンテンツ一覧

ユーザー一覧

契約情報

マニュアル

ログアウト

アップロードした音声に対し、以下8種類のプロンプトによるコンテンツ（レポート）自動生成をあらかじめ設定することができます

① 傾向分析
問合せ件数、カテゴリ、比率を一覧化

② よく出てきている話題
よく出る、興味が強いものをカテゴリ化

③ 重要ポイント
顧客の重要ポイントと重要度を可視化

④ 契約/解約理由
サービス・契約の契約/未契約の理由抽出

⑤ 満足/不満
満足・不満足のポイントと解決方法の提示

⑥ 特徴的な話題
見落としがちな重要ポイントと背景を抽出

⑦ FAQ
FAQ集を作成

⑧ プロジェクト比較分析
プロジェクト間の音声で差異や特徴を比較分析

ボタン1つで、以下のようなコンテンツをUZ上で自動生成することができます

※プロンプト：⑤満足/不満

※Excelデータでも出力可能

The screenshot shows the UZ interface for VOC analysis. On the left, there's a sidebar with navigation links. The main area is divided into sections for 'デモテスト' (Demo Test) and 'プロジェクト名' (Project Name). Below these, there are checkboxes for selecting report types: '傾向分析' (Trend Analysis), 'よく出てきている話題' (Topics that come up often), '重要ポイント' (Important points), '契約/解約理由' (Reasons for contract/cancellation), '満足/不満' (Satisfaction/Dissatisfaction), '特徴的な話題' (Characteristic topics), and 'FAQ'. A '比較用①' (Comparison 1) dropdown is also visible. The bottom section shows a 'コメント' (Comment) input field. On the right, there's a '結果確認' (Check Results) section with a table of generated reports and a 'グラフ' (Graph) section displaying a pie chart.

※「Gemini」と連携しコンテンツを自動生成する際、アウトプットされたコンテンツ内容のハルシネーション（誤情報生成）を防止するために、大規模言語モデル（LLM）を活用しています。

また、上記 8 タイプのほか、希望のプロンプトを手動で入力することも可能であり、企業独自の視点による幅広い VOC 分析・活用が可能となります。なお手動入力時は、通話録音データとあわせて、HTML ファイル・PDF ファイル・テキストデータを補足情報としてアップロードすることができ、音声認識ファイルに縛られない多角的な VOC 分析・活用を実現します。



通話録音データをアップロードするだけで、単なるキーワードの抽出や簡単な要約だけではなく、「対話分析」及び「VOC 活用」に特化したコンテンツが自動で生成されるため、コールセンターにおける VOC の分析・活用をより加速させるほか、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。

2. 音声認識結果の一括ダウンロード機能を追加

日々、UZ に蓄積される音声認識結果のファイルを一括でダウンロードすることが可能です。これまでは、同時に複数のファイルをダウンロードする場合、1 件ずつファイルをダウンロードする必要がありましたが、この機能追加により、一括ダウンロードが可能になるため、ユーザーの手間や時間を大幅に軽減することができるほか、テキストでの分析や管理、電話対応等の振り返り等もストレスなく実施できるようになります。

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、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