

## AI コールセンターシステム「VLOOM」 ボイスボット（仮）機能を先行公開

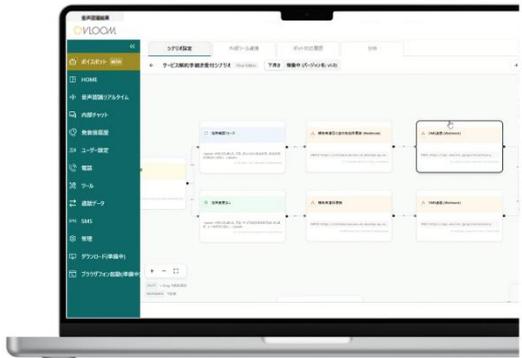
～あふれ呼・人手不足を解消する「AI 音声対話」、正式リリースに向け一部機能を先行公開～

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（仮）機能」を2026年2月12日に先行公開いたしました。

本件は、2026年春予定の正式リリースに先駆け、実際の操作画面（UI）やシナリオ作成の柔軟性を「VLOOM」をご利用いただいている企業様及び検討中の企業様に先行体験いただくことを目的としています。



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（仮）機能」を先行公開。

### ■ 「ボイスボット（Voice Bot）」とは？

ボイスボットとは、AI（人工知能）を活用した音声認識・合成技術により、電話口で人間と自然な対話を行う「AI 音声対話システム」です。従来のボタン操作（IVR）とは異なり、ユーザーが話すだけで用件が伝わるため、コールセンターの受電業務の自動化、24時間対応、人手不足解消に貢献します。

また、テキスト入力が主体のチャットボットとも異なり、電話での「音声対話」に特化しているため、移動中や作業中で手が離せない場合、文字入力よりも素早い伝達を好むユーザー、あるいはスマホ操作が苦手な高齢者等、幅広い層にとって有効な手段となります。

## ■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・高度化を背景としたチャットや Web フォームによる「ノンボイス化」及び、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む一方で、緊急性の高い問い合わせや、複雑な説明を要する内容、あるいは「言葉で直接伝えたい」という即時性・確実性が求められる場面において、電話は依然として重要な顧客接点となっています。

こうした環境の中、電話の存在を前提とした実効性の高い自動化手段として、人と会話するように電話や音声で自動対応を行うことができるボイスボットへの需要が拡大しています。

## ■機能の特長と導入メリット

本機能は、「VLOOM」の管理画面から利用することを想定しており、PBX とボイスボット（仮）の連携により、業務をボイスボットへ置き換えることで、人手不足の解消や業務効率化の推進と人件費等のコスト削減を実現します。

### 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

専門知識がなくても、アイコン操作だけで対話シナリオを構築・修正可能となり、現場担当者が自ら PDCA を回せる設計です。そのため、自社内でシナリオの追加・修正が完結でき、外部システムベンダーを介さず、簡易に、スピーディーにシナリオ業務の設計が可能となり、システムベンダー依存からの脱却と運用スピードの向上を実現します。

### 2. カレンダーや CRM 連携による業務の自動化

Google カレンダーや CRM（顧客管理システム）等と同期できるため、例えば、予約時の空き状況の判定から予約完了までを自動化することができます。氏名や電話番号等を AI が認識し、顧客データベースと照合することで本人認証等もスムーズに行えます。そのため、単純な定型対応の問い合わせを自動化し、専門性やホスピタリティが求められる業務へリソースを集中させることができます。

### 3. 24 時間 365 日の即時対応で人件費を削減

夜間や休日、混雑時も AI が即座に応答するため、電話が繋がらない状態を解消し、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。

### 4. SMS 自動通知によるドタキャン防止

対応内容や案内情報等を SMS（ショートメッセージ）で即時に送信できるため、確実な情報伝達を行うことで、言った言わないのトラブルや予約等における無断キャンセル（ドタキャン）を未然に防ぎます。

### 【主な活用想定シーン】

- 社内ヘルプデスクの一次対応
- サービスの予約・変更・キャンセル
- EC・通販、保険などの解約受付
- コールバック予約対応

### ■今回のプレリリース（先行体験）について

今回のプレリリースでは、上述のボイスボット（仮）の機能について、実際の管理画面において操作性や挙動をご確認いただけます。

対象	「VLOOM」をご利用いただいている企業様及び検討中の企業様
提供内容	<p>本プレリリースは、機能やUIの試用・検証に限定しております。</p> <p><b>1 管理画面の操作性（UI/UX）</b></p> <p>アイコン操作による「ノーコードでのシナリオ作成」を体験でき、現場担当者が自ら運用・修正できる直感的なインターフェースをご確認いただけます。</p> <p><b>2 シナリオの論理チェック</b></p> <p>「予約」「キャンセル」など、発話内容に応じた正確な分岐を検証でき、実際の業務フローがボイスボット上で正しく再現できるかをご確認いただけます。</p> <p><b>3 AIの応答精度と音声品質</b></p> <p>音声認識の正確性、AIの応答速度、合成音声の自然なイントネーションを実機で体験でき、従来の「機械的な自動音声」との違いを実感いただけます。</p> <p><b>4 外部連携の動作確認</b></p> <p>通話後のGoogleカレンダーへの自動反映や、SMS通知の着信状況を確認でき、一連の自動化フローが正常に動作するかを実証いただけます。</p>
注記	<p>ご利用されたい方は、「<a href="#">お問い合わせフォーム</a>」までご連絡ください。</p> <p>試用版として、業務体験の手配をさせていただきます。</p>
期間	2026年2月12日～3月末（予定）

### ■今後の予定

今後の展開として、2026年春頃を予定している正式リリースでは、生成AIの活用範囲をさらに拡大し、顧客との対話を通じて質問の意図を能動的に特定し、最適な回答を提示できる高度な仕様へとアップデートを行う予定です。また、AIが対話内容に応じてFAQなどの情報を参照し、適切な回答をするためにフローを分岐させる機能も搭載予定です。

**【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