

AI コールセンターシステム「VLOOM」

2026 年 4 月リリースの「ボイスボット機能」をさらにアップデート！

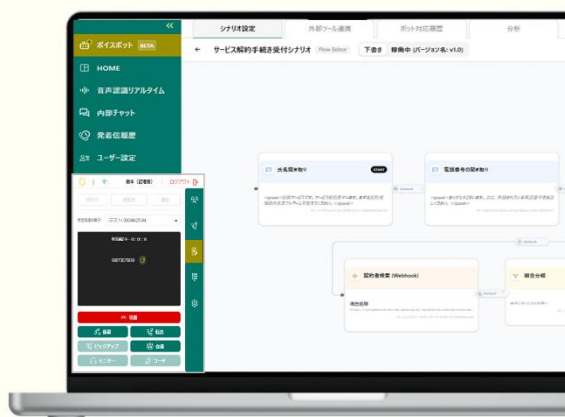
外部ツール連携・分析ダッシュボード機能拡充等により効率的なシナリオ構築と運用改善を実現

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、2026 年 4 月にリリースした AI コールセンターシステム「VLOOM」の「ボイスボット機能」において、コールセンターの業務運営をサポートする機能アップデートを実施いたしました。




AIコールセンターシステム「VLOOM(ヴルーム)」
2026年4月リリースの
「ボイスボット機能」をさらにアップデート

外部ツール連携・分析ダッシュボード機能拡充等により
効率的なシナリオ構築と運用改善を実現



本アップデートでは、各種外部ツールとの連携や分析ダッシュボードの機能拡充を実施いたしました。これにより、効率的なシナリオ構築と運用改善を可能にすることで、オペレーターによる後処理業務や他部署への連携にかかる手間の削減、および管理者による迅速な対話内容の改善（PDCA）を実現し、コールセンター全体の業務効率化に貢献いたします。

■ アップデートの背景

現在、コールセンター市場では、慢性的な人手不足や人件費の高騰、問い合わせ手段の多様化・高度化といった構造的な課題への対応が急務となっています。コストの抑制と顧客満足度の向上を両立させることが年々困難になる中、生成 AI をはじめとする技術を活用したデータ解析や音声対話等のソリュー

ションによって、これらの課題を解決し、コールセンターの付加価値を高める DX（デジタルトランスフォーメーション）推進の動きが急速に高まっています。

当社は、このような市場動向に対し、2026 年 6 月 30 日に開示した中期経営計画の戦略の下、顧客課題に寄り添い、顧客の「声」をダイレクトに製品へ反映することで、顧客課題を解決する製品開発を推進しております。この度のアップデートは、その具体的な取り組みの一環として実施したものです。

■AI コールセンターシステム「VLOOM」および「ボイスボット機能」について

「VLOOM」は、生成 AI「Gemini」との連携機能に加え、プラットフォームに AWS を採用した完全冗長化構成の自社開発 AI コールセンターシステムです。通話のリアルタイム音声認識や自動要約機能、テキストチャット機能のほか、マルチデバイス対応やロケーションフリーによる利便性の高さも兼ね備えております。

本システムのオプション機能として提供する「ボイスボット機能」は、生成 AI の活用により、あらかじめ設定された対話シナリオの枠組み（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対応へのスムーズな連携を両立できる構成を特徴としております。専門知識がない企業でも即座に導入・運用が可能なため、人件費を抑えつつ、24 時間 365 日の予約や問い合わせ受付体制を構築できます。

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

■アップデート機能の詳細

1. 各種外部ツールとの連携による「後処理業務・データ入力」の自動化



○日本郵便が提供する「郵便番号・デジタルアドレス API」との連携による正確な住所入力の自動化

「郵便番号・デジタルアドレス API」とは、日本郵便株式会社が提供する郵便番号や住所をコード化した識別子（デジタルアドレス）から正確な住所・事業所データを取得できるサービスとなります。今回の連携によって、ボイスボットがお客様から聞き取った情報をもとに、日本郵便の API から正確な住所情報を自動で取得できるようになります。これにより、商品の配送受付や出張修理の依頼といった、正確な住所の入力や確認が求められる応対業務において、通話終了後にオペレーターが行っていた手入力での修正や確認といった事務作業（後処理業務）の手間を削減いたします。

※本機能のご利用にはお客様にて日本郵便側の API 利用申請およびクライアント ID/クライアントシークレットの取得が必要となります。

○「kintone」との連携によるお客様データの検索や登録の自動化

業務改善プラットフォーム「kintone」との連携により、ボイスボットのシナリオ編集画面に専用の設定画面が追加され、画面上での簡単な設定だけでデータの「検索」「作成」「更新」という 3 つのデータ操作をノンプログラミングでシナリオ内へ組み込むことが可能となります。これにより、「VLOOM」の画面上だけでデータ連携設定が完結するため、電話応対で聞き取った顧客情報の自動検索や新規登録、上書き保存がスムーズに行えます。その結果、専門知識がなくても高度なシナリオを容易に構築・運用できるだけでなく、オペレーターの後処理業務の効率化や入力ミスの防止に貢献いたします。

※本機能のご利用には「kintone」側でのアプリ準備、および API トークンの取得が必要となります。

○「Slack」との連携による応対内容のリアルタイム通知

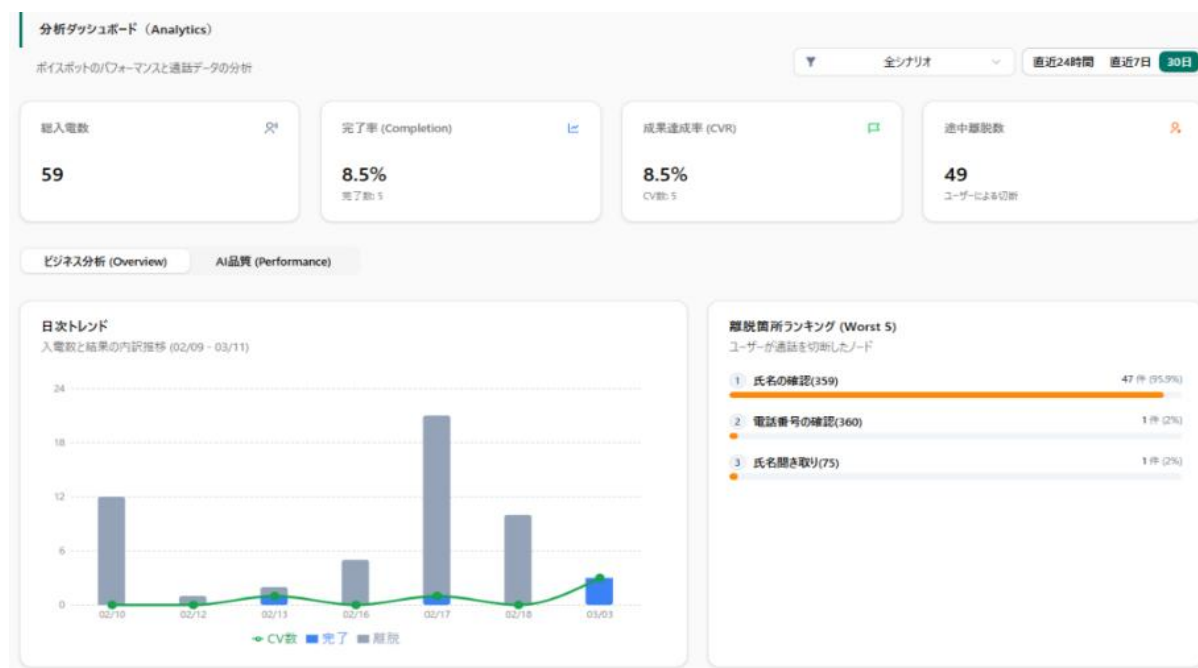
ビジネスチャットツール「Slack」との連携により、ボイスボットの通話終了時、お客様との具体的な応対内容を指定のチャンネルへ即座に共有することができます。これにより、ボイスボットが対応した案件において、追加の確認事項や正しく応対できたかのチェックが遅れてしまう等の課題を解消します。通話終了と同時に「Slack」上でリアルタイムに応対内容を確認できるようになるため、有人での二次対応が必要な場合のエスカレーションがスムーズになり、他部署への連携を含めた顧客対応スピードの向上に繋げることができます。

※本機能のご利用には、「Slack」のワークスペース連携（アプリ認証）、または Webhook URL の発行・登録のいずれかが必要となります。

2. 課題や傾向を可視化する「分析ダッシュボード」の機能拡充

コールセンターの入電状況等をグラフ等で視覚的に可視化する「分析ダッシュボード」において、新たにボイスボットの応答データから運用の課題や傾向を抽出し、可視化する機能を拡充いたしました。本機能の拡充により、ボイスボット対応において、「どこで離脱しているか」「何曜日・何時台に集中するか」「転送はどこに多いか」「通話時間の分布」等、ボットの運用改善に直結する分析結果を分かりやすく表示できるようになります。これにより、蓄積されたデータに基づいて、対話シナ

リオの修正や人員配置の最適化といった具体的な運用改善の判断を迅速に行えるようになります。



■今後の予定

今後の展開としては、ボイスボット機能における生成AIの活用範囲をさらに拡大させ、あらかじめ設定されたシナリオの枠を超えてお客様の話し言葉や文脈を自律的に理解し、その場で必要な情報を調べて対応を完結できる「AI エージェント」への進化を目指してまいります。

当社は、こうした継続的な機能開発を通じて顧客が抱える課題に寄り添い、コールセンターの付加価値を高めるAIを活用したデータ解析や音声対話等のソリューションを提供していくことで、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

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