

クラウド型コールセンター向け音声認識サービス AmiVoice Communication Suite provided by コラボス ご紹介

会社概要

コラボスについて

会社名	株式会社コラボス Collabos Corporation																						
所在地	東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階																						
設立年月日	2001年10月26日																						
資本金	324,854千円（2022年3月31日現在）																						
役員	<table> <tr> <td>代表取締役社長</td><td>茂木貴雄</td></tr> <tr> <td>代表取締役副社長</td><td>青本真人</td></tr> <tr> <td>取締役</td><td>小川勇樹</td></tr> <tr> <td>取締役</td><td>鈴木裕幸</td></tr> <tr> <td>取締役</td><td>齋藤一紀</td></tr> <tr> <td>取締役（社外）</td><td>鈴木達</td></tr> <tr> <td>取締役（社外）</td><td>山本泉二</td></tr> <tr> <td>監査役（社外）</td><td>志賀文昭</td></tr> <tr> <td>常勤監査役</td><td>秦齊雄</td></tr> <tr> <td>監査役（非常勤）</td><td>三井良克</td></tr> <tr> <td>監査役（非常勤）</td><td>畑下 裕雄</td></tr> </table>	代表取締役社長	茂木貴雄	代表取締役副社長	青本真人	取締役	小川勇樹	取締役	鈴木裕幸	取締役	齋藤一紀	取締役（社外）	鈴木達	取締役（社外）	山本泉二	監査役（社外）	志賀文昭	常勤監査役	秦齊雄	監査役（非常勤）	三井良克	監査役（非常勤）	畑下 裕雄
代表取締役社長	茂木貴雄																						
代表取締役副社長	青本真人																						
取締役	小川勇樹																						
取締役	鈴木裕幸																						
取締役	齋藤一紀																						
取締役（社外）	鈴木達																						
取締役（社外）	山本泉二																						
監査役（社外）	志賀文昭																						
常勤監査役	秦齊雄																						
監査役（非常勤）	三井良克																						
監査役（非常勤）	畑下 裕雄																						

エニプレイス
@nyplace



短納期で柔軟性
のあるクラウドPBX “AVAYA”

COLLABOS CRM



インバウンド向け CRM
コールセンターのお問合わせを管理

COLLABOS PHONE



小規模コールセンター向け
ソフトフォン

COLLABOS CRM
OUTBOUND EDITION



アウトバウンド業務の
生産性を上げる高機能ツール



当社のお客様

■ 当社サービスをご利用頂いているお客様の一部でございます

業種・業界問わず様々な企業様にご利用頂いております



クラウドサービスの特徴

クラウドサービスをご利用頂くメリット

リスクなく、手間要らずで、高品質なサービスを提供致します



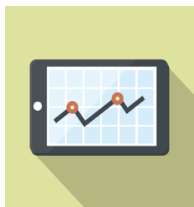
24時間365日保守

システム管理者不要
緊急時でも安心の運用保守を完備



初期コスト

ハードウェア・ソフトウェアや構築
費用が不要
高額な工事費用がかかりません



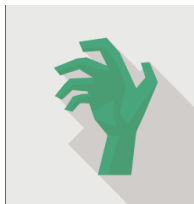
短期構築

最短 3 週間から構築可能



充実のオプション

CRMやアウトバウンドツール、BI、
音声認識など多彩な機能を提供可能



リスク低減

資産化せずに使いたい時に
使いたい分だけ



増減席

業務の繁閑に合わせて、
増減席が可能

AmiVoiceの事業領域

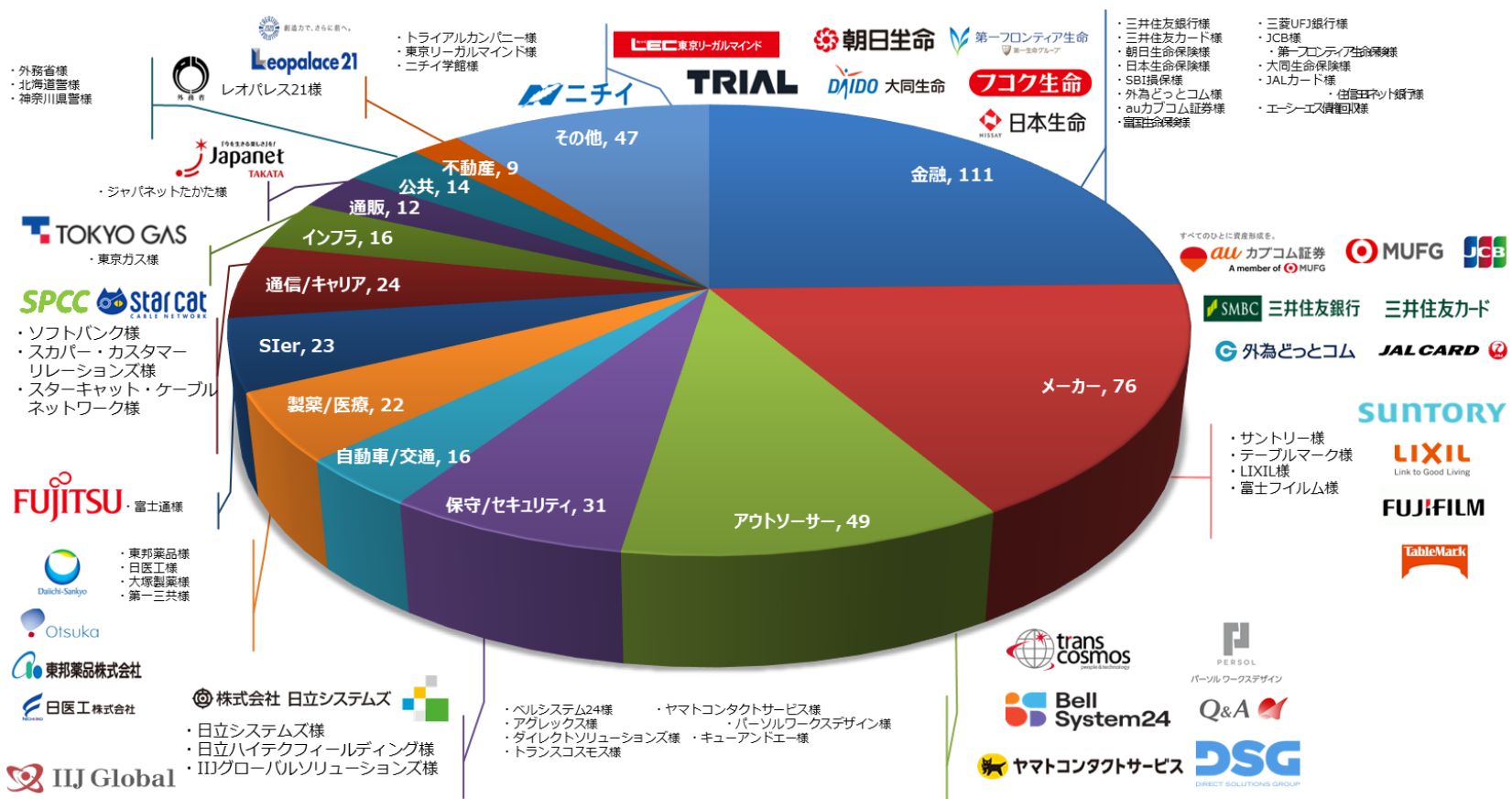


AmiVoiceの導入実績



コールセンターでの導入実績 **450** 社、 **59,787** ライセンス

※2022年9月現在



通話が見えると何ができるか？



コンプライアンス 遵守

- ・ 苦情通話絞込
- ・ NGワード検出



オペレーション力 向上

- ・ 資料自動表示
- ・ 応対平準化



業務効率化

- ・ 後処理入力効率化
- ・ 品質評価効率化



顧客の声の 分析

- ・ 通話全文分析
- ・ 他部署との共有



売上向上

- ・ リアルタイム
モニタリング
- ・ 成約トーク分析

ご提供機能 リアルタイム認識

リアルタイム認識結果表示

- AmiVoice OperatorAgentをオペレータのPCにインストールする事により、リアルタイムの音声認識結果確認や通話フィルタ(ポップアップ)機能の活用が可能になります。

オペレータとお客様の発話をリアルタイムにテキスト化

The screenshot displays the AmiVoice OperatorAgent interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for '通話リスト' (Call List), 'マイクエリ' (Microphone Query), 'メッセージ' (Message), and 'お知らせ' (Notice). Below this, a status bar shows '通話時間 3:00' (Call Duration 3:00) and '06:41:54'. The main interface is divided into three sections: '通話相手' (Call Partner) on the left, '通話内容' (Call Content) in the center, and '検出フィルタ' (Detection Filter) on the right. The '通話相手' section shows a list of calls with timestamps and durations. The '通話内容' section shows a real-time transcription of the call, with text appearing in colored bubbles (orange for customer, green for agent). The '検出フィルタ' section lists detected keywords and phrases, such as '予約' (reservation) and 'キャンセル' (cancellation), with corresponding timestamps.

検出したキーワードを表示

※オペレータとお客様の会話はステレオ録音されます

キーワードスポッティング（通話フィルタ）

- 事前に登録しておいたキーワードを音声認識することによってポップアップが立ち上がり、FAQ検索やファイル呼出、WEB検索等のナレッジ連携が可能になります。

自動的に資料がポップアップ

- オペレータの発話から自動的に説明資料を表示します
⇒資料を探す手間がなく迅速に回答。
保留・折り返しやエスカレーションを低減できます

資料を探す手間が大幅に削減できる！

AmiVoice についてのご質問ですね

オペレータ

- オペレーターは、AmiVoice OperatorAgent からSVに対しヘルプ通知を送ることができます。通知はSV向けのInteractive Seat Mapに表示され、視覚的に確認ができます。

Operator Agent

The screenshot shows the Operator Agent interface. On the left, there's a sidebar with '通話相手' (Call Partner) and '通話情報' (Call Information). The main area displays a chat conversation with a customer. At the bottom, a red dashed box highlights a red button labeled 'ヘルプ' (Help) and a text field 'エスカレーション希望' (Escalation Request).

オペレーターからのヘルプが表示され、管理者からの確実な支援が可能になります。

Interactive Seat Map

The screenshot shows the Interactive Seat Map interface. It displays a customer's status, including their name '森 美緒' (Mori Miori), phone number '03-0707-0000', and a 'クレーム' (Complaint) status. A red dashed box highlights a notification for 'クレーム' (Complaint) with a '6:52' timestamp. Below this, there's a section for 'メッセージ' (Message) showing a message from the customer: '不良品が届いたんだけど。' (I received a defective product).

シートマップ（座席表）①

- お客様のコールセンターのレイアウトに合わせ、Interactive Seat Map上でオペレータの様々な対応状況を確認出来ます。

Interactive Seat Map

The screenshot displays the 'Interactive Seat Map' interface. On the left is a sidebar with navigation icons for Home, Search, and Seat Map. The main area is a grid of operator status cards. Each card shows an operator's name, project, and various status indicators. A detailed view of one operator's card is shown on the right, displaying a list of tasks and a chat window. The bottom right corner features a 'Monitoring List' section.

座席ビューで全てのオペレータの状況を可視化

シートマップ（座席表）②

●各オペレータの状態の把握が、Interactive Seat Map上で一元的に、かつ容易に把握できます。

認識結果

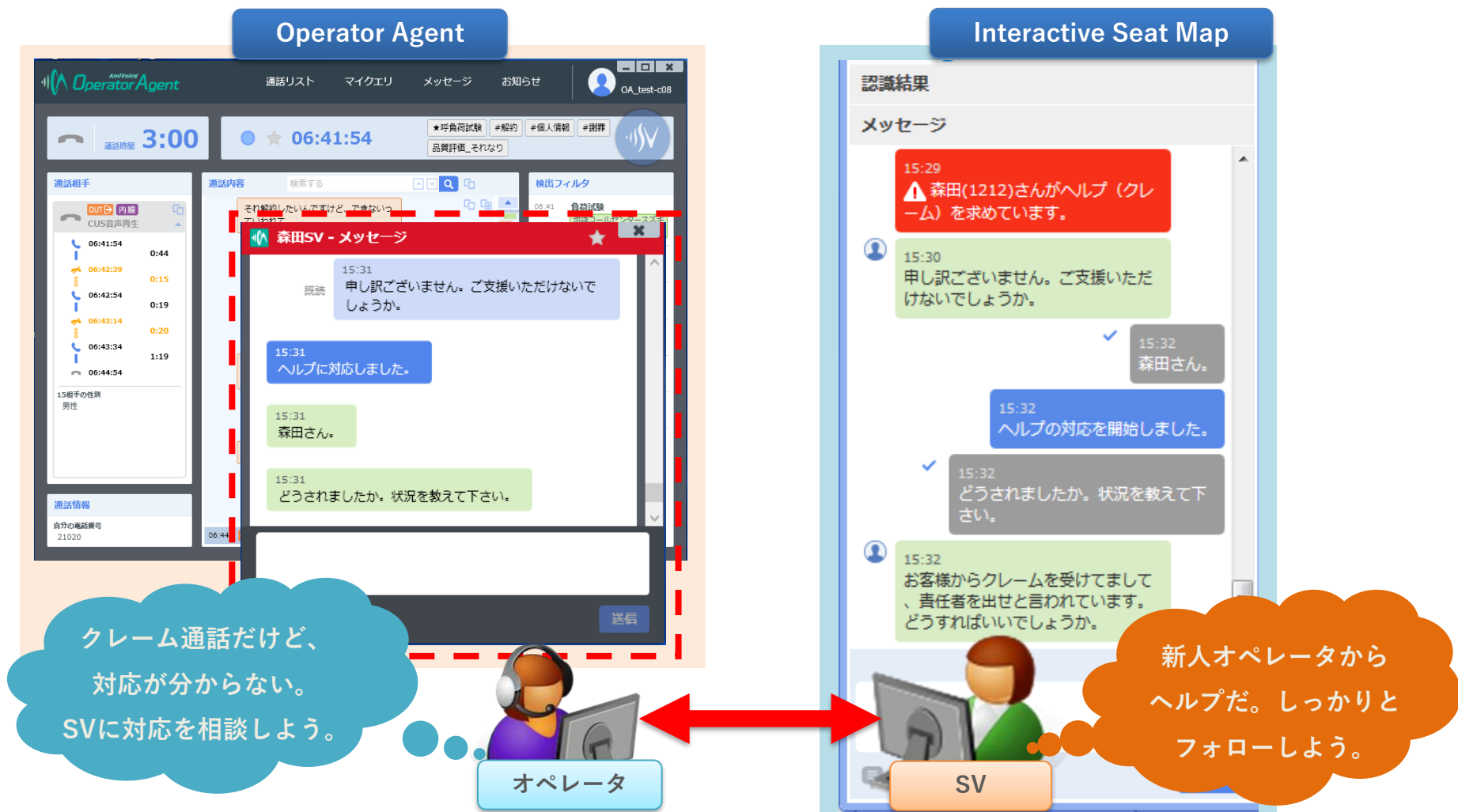
通知ウィジェット

アラート履歴

モニタリングリスト

シートマップ（座席表）③

- オペレータとSVの間で、リアルタイムにチャットを使用し、相互にコミュニケーションを取ることが可能です。



ご提供機能 通話データの活用

SpeechVisualizer 通話詳細画面

- SpeechVisualizerは認識された通話データをテキストと波形で表示し、通話データの見える化を実現します。また、テキストと音声は紐づいて管理されているため、検索した箇所の音声の確認もスムーズに行う事が出来ます。

AmiVoice Speech Visualizer

通話を再生/停止

0:37.9

通話内キーワード検索

OUT (1209)

オペレータ

通話開始 (1209)

すみません。タナカと申しますが来月東京に転勤になりまして。今賃貸物件を探してるんですけど。

はい。

大変お待たせいたしました。アドバンストメディア不動産担当モリタが承ります。

ありがとうございます都内での賃貸物件に関するお問い合わせですね。

タナカ様ご希望の沿線はございますか。

えーそうですね新宿駅の近くでいい物件があれば教えて欲しいです。それとできれば駅の近くでえーそれと予算としては10万円以内ぐらいでお願いできればと思います。

はい。

タナカ様おひとりで住まれるということによろしいでしょうか。

承知いたしました。それでは新宿駅近辺10万円以内と5分圏内でお調べいたします。少々お待ちください。

はい。

お待たせいたしましたご希望の物件ご紹介が可能です。

ありがとうございます。どんな物件ですか。

あ。

はい。最寄りが西新

うん。

あいいですねぜひ物件みたいですけどできますか。

はいご案内させていただきます。ご希望の日にはございますでしょうか。

選択した吹き出しのみ再生

通話情報 (第3版 - 最新)

基本

通話タグ (通話タグ無し)

基本情報

開始日時 17/09/12 12:19

終了日時 17/09/12 12:21

通話時間 2:09.7

保留時間 0:00.0

終了状態 正常終了

向き OUTBOUND

回線種別 -

プロジェクト TestProject

相手の情報

電話番号 1209

音声情報

種類 WMA

サイズ 670,230

表示中の版

版数 3

更新日 17/09/12 12:25

更新者 高井亜美

キーワード

コメント

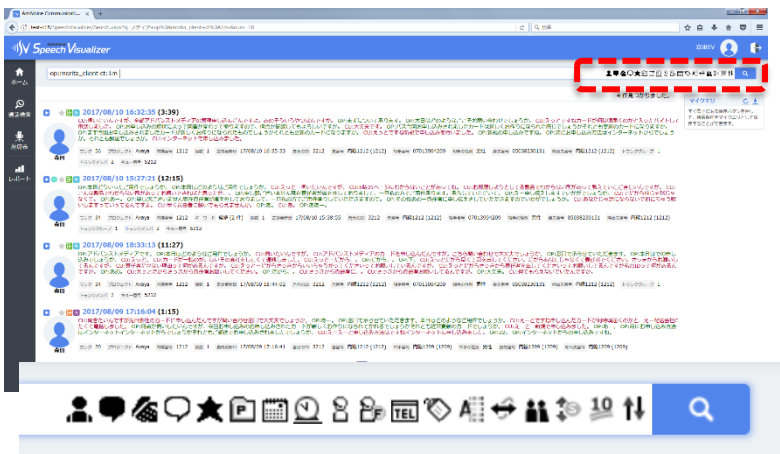
認識

通話品質評価

履歴

SpeechVisualizer 検索画面

●SpeechVisualizerはキーワード検索はもちろんの事、あらゆる条件で検索データの絞り込みが可能のため、必要な通話をピンポイントで見つけることが可能です。



通話を更にキーワードで絞り込み！
気になる箇所を簡単に見つけ出します。



ボタンは左から順番に以下の通りです

- ①プロジェクトを選びます
- ②通話の日時を指定します
- ③通話の時間帯を指定します
- ④オペレータを指定します
- ⑤最後に編集した人を指定します
- ⑥電話番号を指定します
- ⑦通話タグを指定します
- ⑧通話フィルタを指定します。
- ⑨通話の向きを指定します
- ⑩お客様の性別を指定します
- ⑪通話品質評価テンプレート名を指定します
- ⑫検索結果の表示順を指定します。

SpeechVisualizer 通話品質評価

●通話品質評価機能は設定したテンプレートに基づいて通話を自動採点する事が出来ます。
全ての通話に対して機械的に一定基準の評価を行うことが出来ます。

通話品質評価機能により下記の
5項目で自動評価が可能です！

キーワード評価

重要事項の説明がきちんとされているか？NGワードは使っていないか？等を自動的に評価します。

話速評価

話すスピードが速すぎたり遅すぎたりしないかを計測し評価します。

発話タイミング評価

お客様の発話後、適正な間をとって話しているか？被せて話し始めているか？等を評価します。

通話時間評価

通話の時間が長すぎたり短すぎたりしないかを評価します。

発話数評価

発話数の計測によりきちんと会話が来ているか等を評価します。



オペレータ・SV

評価結果シートでは、評価ポイントがテキスト化された通話データと並んで表示されているため一目で確認する事が出来ます。
通話詳細画面では評価ポイントの録音音声ピンポイントで再生できます。

1:21 はい。恐れ入りますが契約者様のお名前教えていただいでよろしいでしょうか。
様 (ビジネス会話) +2点 いただいで (敬語) +2点 よろしいでしょうか (依頼) +2点

1:26 ワタナベタロウです。

1:28 ワタナベタロウ様、本日お電話いただいてます方はご本人様よろしいでしょうか。
様 (ビジネス会話) +2点 様 (ビジネス会話) +2点 いただいで (敬語) +2点 よろしいでしょうか (依頼) +2点

1:33 はいはい。

1:34 はい。お世話になっております。それではご契約をお探しいたしますので、恐れ入ります。
おります (敬語) +2点 いたします (敬語) +2点

1:40 これだってどうなっちゃってね本当にをてつきり私はもうあの一通帳から引かれてないと思ってそのままほっぽつといたんだけど。

1:49 はい。申し訳ございません。ええ。

1:51 今日またお宅から手紙がきてね。

1:53 はい。

1:54 まだ差っ引いてるって来てるからさ何やってんなこれ。

1:58 掛け金のご案内ですね。はい。あの今お探しいたしますので、恐れ入りますがご住所とお電話番号お願いいたします。
お願いいたします (挨拶語) +2点 おります (敬語) +2点 いたします (敬語) +2点

声をきき、未来をつくる。

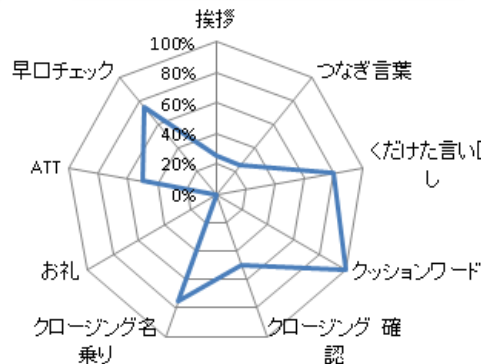
 Collabos

評価結果データ出力

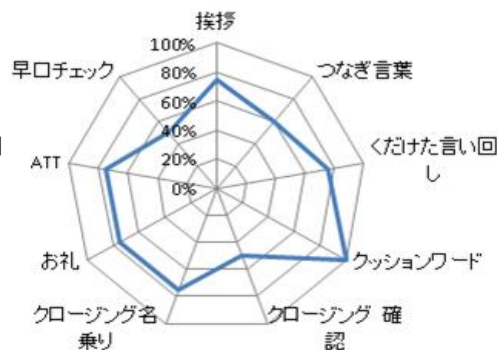
CSV形式のファイルのため
簡単に2次加工できます

乗客の多い客席ポートセンター	2012/6/30	2012/7/7	2012/7/14	2012/7/21	2012/7/28	2012/8/4	2012/8/11	2012/8/18	2012/8/25	2012/9/1	2012/9/8	2012/9/15	2012/9/22	2012/9/29	2012/10/6	2012/10/13	2012/10/20	2012/10/27	2012/11/3	2012/11/10	2012/11/17	2012/11/24	2012/12/1	2012/12/8	2012/12/15	2012/12/22	2012/12/29	2013/1/5	2013/1/12	2013/1/19	2013/1/26	2013/2/2	2013/2/9	2013/2/16	2013/2/23	2013/3/1	2013/3/8	2013/3/15	2013/3/22	2013/3/29	2013/4/5	2013/4/12	2013/4/19	2013/4/26	2013/5/3	2013/5/10	2013/5/17	2013/5/24	2013/5/31	2013/6/7	2013/6/14	2013/6/21	2013/6/28	2013/7/5	2013/7/12	2013/7/19	2013/7/26	2013/8/2	2013/8/9	2013/8/16	2013/8/23	2013/8/30	2013/9/6	2013/9/13	2013/9/20	2013/9/27	2013/10/4	2013/10/11	2013/10/18	2013/10/25	2013/11/1	2013/11/8	2013/11/15	2013/11/22	2013/11/29	2013/12/6	2013/12/13	2013/12/20	2013/12/27	2014/1/3	2014/1/10	2014/1/17	2014/1/24	2014/1/31	2014/2/7	2014/2/14	2014/2/21	2014/2/28	2014/3/6	2014/3/13	2014/3/20	2014/3/27	2014/4/3	2014/4/10	2014/4/17	2014/4/24	2014/5/1	2014/5/8	2014/5/15	2014/5/22	2014/5/29	2014/6/5	2014/6/12	2014/6/19	2014/6/26	2014/7/3	2014/7/10	2014/7/17	2014/7/24	2014/7/31	2014/8/7	2014/8/14	2014/8/21	2014/8/28	2014/9/4	2014/9/11	2014/9/18	2014/9/25	2014/10/2	2014/10/9	2014/10/16	2014/10/23	2014/10/30	2014/11/6	2014/11/13	2014/11/20	2014/11/27	2014/12/4	2014/12/11	2014/12/18	2014/12/25	2015/1/1	2015/1/8	2015/1/15	2015/1/22	2015/1/29	2015/2/5	2015/2/12	2015/2/19	2015/2/26	2015/3/5	2015/3/12	2015/3/19	2015/3/26	2015/4/2	2015/4/9	2015/4/16	2015/4/23	2015/4/30	2015/5/7	2015/5/14	2015/5/21	2015/5/28	2015/6/4	2015/6/11	2015/6/18	2015/6/25	2015/7/2	2015/7/9	2015/7/16	2015/7/23	2015/7/30	2015/8/6	2015/8/13	2015/8/20	2015/8/27	2015/9/3	2015/9/10	2015/9/17	2015/9/24	2015/10/1	2015/10/8	2015/10/15	2015/10/22	2015/10/29	2015/11/5	2015/11/12	2015/11/19	2015/11/26	2015/12/3	2015/12/10	2015/12/17	2015/12/24	2016/1/7	2016/1/14	2016/1/21	2016/1/28	2016/2/4	2016/2/11	2016/2/18	2016/2/25	2016/3/4	2016/3/11	2016/3/18	2016/3/25	2016/4/1	2016/4/8	2016/4/15	2016/4/22	2016/4/29	2016/5/6	2016/5/13	2016/5/20	2016/5/27	2016/6/3	2016/6/10	2016/6/17	2016/6/24	2016/7/1	2016/7/8	2016/7/15	2016/7/22	2016/7/29	2016/8/5	2016/8/12	2016/8/19	2016/8/26	2016/9/2	2016/9/9	2016/9/16	2016/9/23	2016/9/30	2016/10/7	2016/10/14	2016/10/21	2016/10/28	2016/11/4	2016/11/11	2016/11/18	2016/11/25	2016/12/2	2016/12/9	2016/12/16	2016/12/23	2016/12/30	2017/1/6	2017/1/13	2017/1/20	2017/1/27	2017/2/3	2017/2/10	2017/2/17	2017/2/24	2017/3/2	2017/3/9	2017/3/16	2017/3/23	2017/3/30	2017/4/6	2017/4/13	2017/4/20	2017/4/27	2017/5/4	2017/5/11	2017/5/18	2017/5/25	2017/6/1	2017/6/8	2017/6/15	2017/6/22	2017/6/29	2017/7/6	2017/7/13	2017/7/20	2017/7/27	2017/8/3	2017/8/10	2017/8/17	2017/8/24	2017/8/31	2017/9/7	2017/9/14	2017
----------------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-----------	-----------	------------	------------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-----------	-----------	------------	------------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	------

レーダーチャートに加工



加藤OP 問題別 得点率

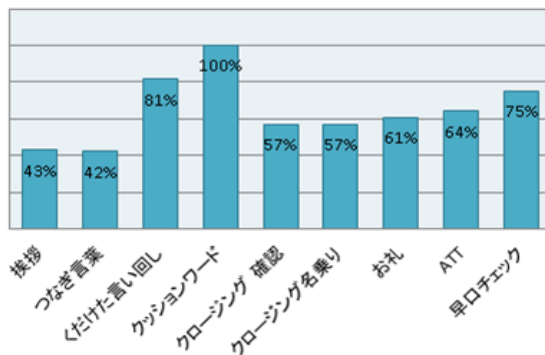


近藤OP 問題別 得点率

メンバー全体の
傾向を掴めます

棒グラフに加工

お客様サポート部標準評価設問別得点率



全体的に「あの一」とか
「えーと」を言う癖が
抜けない…

挨拶ができないのは問題！

加藤OPは早口、他にご質問が無いかの確認忘れが多いみたいだ。

近藤OPは、お礼や挨拶ができていない…
再教育の必要があるな。



SV・管理者

ご利用中のマネジメントダッシュボードと
データ連携し、より便利に活用できます

コールセンターシステムについて何でもお応え致します。
お気軽にご連絡ください。



〒102-0075

東京都千代田区三番町 8 番地 1

三番町東急ビル 8 階

TEL : 03-6738-8707

FAX : 03-5608-3281