

コールセンターの DX 化・生成 AI 活用による“圧倒的な進化”へ シーエーシー社主催のオンラインカンファレンスにコラボスが登壇 AI システム「UZ」を活用した、業務効率化・売上拡大の方法をご紹介します！

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、以下「当社」）は、株式会社シーエーシー（本社：東京都中央区、代表取締役社長：西森 良太）が、10 月 8 日（火）・9 日（水）・10 日（木）の 3 日間に渡って開催する、オンラインカンファレンス「コールセンターDX”現場で本当に必要な DX とは!?”～コールセンターDXの事例とその先について～」に登壇いたします。



昨今、コールセンター業界における DX への取り組みや生成 AI の活用は、顧客対応品質の向上や、企業の運用コストを削減する効果的な手段として期待されています。しかしながら、「現場で利用するにはまだ早いのでは…」、「AI 技術をどのように利用すればいいかわからない」というような声もあり、実際に上手く活用できている企業が少ないことも事実です。

本カンファレンスでは、コールセンター業界で DX 化をご検討されている方向けに、「現場で本当に必要な DX とは!?»をテーマに「生成 AI 活用における成功事例」「最新の業務効率化手法」「顧客満足度の向上施策」等、有益な情報についてご提供します。

当社は、「VOC 解析」のカテゴリーにおいて、「データ分析でコールセンターを変革！音声解析ツール「UZ」で実現する、顧客満足度向上と業務効率化」をテーマに登壇いたします。

■オンラインカンファレンス概要

テ ー マ	コールセンターDX”現場で本当に必要な DX とは!?” ～コールセンターDX の事例とその先について～
開 催 日 程	2024 年 10 月 8 日（火）・9 日（水）・10 日（木）9:00-16:40 全日程、同じプログラム&スケジュールで配信いたしますので、 ご都合よい日時にご参加ください。
開 催 方 式	オンライン配信（ZOOM）
費 用	無料（お申し込みは こちら ）
主 催	株式会社シーエーシー Empath 事業推進室
U R L	https://webempath.com/callcenter_conference/?coming_source=collabos

■当社登壇概要

テ ー マ	データ分析でコールセンターを変革！ 音声解析ツール「UZ」で実現する、顧客満足度向上と業務効率化
登 壇 日 程	各日 14:40-15:00（カテゴリー：VOC 解析、SESSION：15） タイムスケジュール詳細は下記をご参照ください。 https://webempath.com/callcenter_conference/?coming_source=collabos

〈当社登壇テーマの見どころ〉

1. 「UZ」を活用した効率的・効果的な VOC 分析方法及び、実際の活用事例
2. 「UZ」の音声認識・感情解析機能を活用した顧客の満足・不満足ポイントの可視化
3. 「UZ」で実現するコールセンターDX 化のための実践的なノウハウ・売上創出のカギ
4. 「UZ」の解析機能のデモンストレーション

〈このような方におすすめ〉

1. コールセンター業務の生産性を高めたい方
2. コールセンターの DX 化を目指すことで、工数削減を実施していきたい方
3. 生成 AI が実際のコールセンター業務において、どのように活用されているのか知りたい方

本カンファレンスについては、計 20 社との協力で一度に複数のコールセンターDX に関するノウハウの取得、新サービスの情報を取得できるというこれまでにない機会となっております。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

〈登壇者プロフィール〉



【株式会社コラボス 金原 正行（かなはら まさのり）】

営業第三部 営業第三課 課長

運送業、広告代理店を経て、2012 年 7 月に株式会社コラボスへ入社。入社後、東京本社にてクラウド PBX・CRM の新規開拓営業に従事し、2015 年に大阪へ転勤。新規開拓・既存フォローを行い、2 年間かけて西日本営業所の立ち上げに貢献し、当該拠点の責任者を担う。2022 年以降、「UZ」のプロジェクトへ参加し、立案・開発・販売に携わる。

〈AI マーケティングシステム「UZ（ウズ）」とは〉



コールセンターに蓄積される「通話録音データ（顧客の声）」から顧客の興味・関心を AI で解析し、「興味関心キーワード」を抽出。その抽出結果を基に生成 AI の活用により、広告テキストやメルマガ、トークスクリプト等が自動作成されるシステムです。また ChatGPT と連携させることで、抽出した「興味関心キーワード」を基に、簡単に様々な例文が作成可能となり、効果的な VOC 分析やマーケティング施策の実施に大きく貢献します。

▶ 「UZ」に関する詳細情報はこちら：<https://collabos-service.jp/service/voice/uz/>

【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