Communication Business Avenue, Inc.

Voice Insight Hub

散らばったシステムは、
ハブでひとつに。

今の電話番号・PBX・CRMはそのままに。AI・人・既存システムをつなぎ、
顧客対応から分析・改善までを一元化します。



Voice Insight Hub
a CBA AI Solution

顧客の声を正しく聞く

AI・人・システムをつなぐ

応対データを改善に活かす

株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

本資料の内容

01 Voice Insight Hub（VIH）とは

02 こんな問題をお持ちのコンタクトセンターへ

03 VIHが提案する3つのアプローチ

04 導入後の変化と効果

05 要件に合わせて設計できるVIH

06 導入の進め方

07 よくあるご質問

08 CBAについて・お問い合わせ



01 Voice Insight Hub（VIH）とは

電話・Webチャット・ブラウザ通話の一次対応をAIエージェントが担い、必要なときは専門AIやオペレータへ。
今お使いのPBX・CCaaS・CRMを入れ替えずに導入でき、通話ログや要約を、応対品質の評価と改善に活かします。



聞く｜顧客の声を正しく理解する

AIエージェントが、自社ナレッジをもとに応対します。

つなぐ｜AI・人・システムをつなぐ

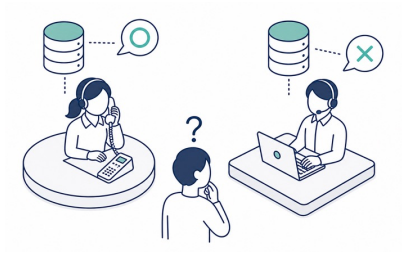
既存環境を活かしながら、顧客対応を一元化します。

活かす｜応対データを改善につなげる

通話ログを分析し、品質と業務を継続的に改善します。

02　こんな問題をお持ちのコンタクトセンターへ

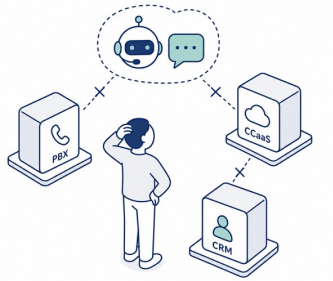
電話・チャット・CRM・FAQ・録音データの「連携不足」が、現場のさまざまな問題を生み出しています。



問題01

チャネルごとに回答が違う…
AIの回答も信頼しきれない…

FAQやナレッジがシステムごとに分散し、同じ問い合わせでも回答がばらつく。AIに参照させるナレッジも整っておらず、誤回答への不安から自動化に踏み切れない。



問題02

引き継ぎで情報が途切れる…

自動応答・専門AI・有人対応が分断され、会話の内容や要件が引き継がれない。お客様は同じ説明を繰り返し、応対時間の増加や満足度の低下を招いている。



問題03

応対を横断的に評価できない…

通話録音・チャットログ・CRM履歴が分散し、応対の実態をまとめて把握できない。録音を全件チェックできているセンターは11.3%※1にとどまり、蓄積されたデータを業務改善に十分活かせていない。

53.6%　コンタクトセンターのシステム課題、1位は「他システムとの連携不足」※2

出典：※1 コールセンタージャパン（2025年12月号）　※2 コールセンタージャパン（2026年1月号）

03 VIHが提案する3つのアプローチ

問題01から順に、VIHのアプローチをご紹介します。

問題01
チャネルごとに回答が違う…
AIの回答も信頼しきれない…

「聞く」



顧客の声を理解し、根拠のある回答を届ける

回答の根拠は自社のナレッジひとつ。チャネルによって答えが変わりません。

STS　RAG　ガードレール

問題02
引き継ぎで情報が途切れる…

「つなぐ」



置き換えずに、AI・人・システムをひとつに

今の電話基盤のまま、専門AIやオペレータへ会話の要約を添えて引き継ぎます。

既存基盤　専門AI　オペレータ

問題03
応対を横断的に評価できない…

「活かす」



応対データを、品質改善につなげる

通話ログを一か所に集めて評価し、改善を管理画面からすぐに反映します。

通話ログ　品質評価　世代管理



問題01への答え

STS・RAG・ガードレールで「聞く」

聞く　つなぐ　活かす

顧客の声を理解し、根拠のある回答を届ける

1 自社ナレッジだけを根拠に（RAG）

FAQやマニュアルを取り込み、会話中に検索・参照して回答します。回答の根拠は自社のナレッジひとつなので、チャネルによって答えが変わりません。

2 裏付けを確かめてから話す（ガードレール）

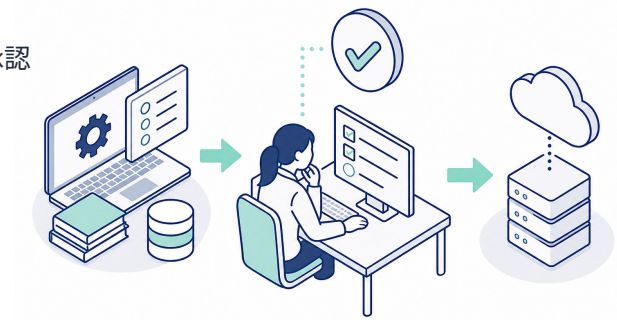
生成した回答を裏付け資料と照合してから発話します。監視AIがNGワードやエスカレーション条件を検知します。

3 本番の前に人が確認

設定やナレッジの変更は、検証して人が承認してから反映できます。

4 自然な会話（Speech-to-Speech）

音声を直接処理するので、遅延が少なく、相槌や間も自然です。





監視AI（ガードレール）の設定画面。AIの発話内容をリアルタイムで確認します。

※ 画面はイメージです。



問題01への答え

会話を、ゴールまで確実に導く

聞く　つなぐ　活かす

聞くべきこと・伝えるべきことを決めておけば、AIが順番どおりに応対します。

ゴール達成型シナリオ

確認する項目を「ゴール」として順番に設定。AIが会話の流れの中で一つずつクリアし、抜け漏れを防ぎます。

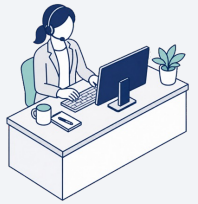
受付 › ヒアリング › 案内 › 達成

聞き漏れ・伝え漏れを防ぎます。

専門AIへの取り次ぎ

すべてを1体のAIで抱えません。用件に合った専門AIへ、社内で取り次ぐように会話を引き継ぎます。

受付 AI
- 予約対応 AI
- 料金案内 AI
- 技術サポート AI



AIで難しい用件は、
要約を添えてオペレータへ

予約・料金・技術サポートなど、用途ごとにAIを追加できます。

応対の手順がそろうので、担当者や時間帯による品質のばらつきも防げます。



問題02への答え

置き換えずに、AI・人・システムをひとつに「つなぐ」

聞く　**つなぐ**　活かす

お客様の電話が、VIHでつながるまで

お客様
電話・Webチャット・ブラウザ通話

↓

今の電話番号・PBX・CCaaS
入れ替えずにそのまま使います

↓

VIH　受付AIが一次対応
→ 用件に応じて専門AIへ
→ 要約を添えてオペレータへ

↓

CRM・基幹システム
通話の要約を連携

連携方式：SIP／API／Webhook

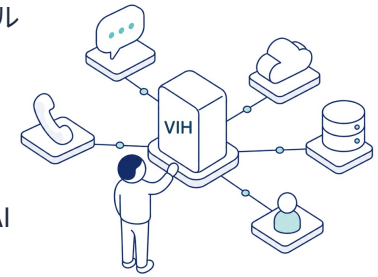
今の電話基盤のまま、引き継いでも途切れない

1 今の電話基盤のまま

お客様からの電話は、今の電話番号・PBX・コールセンター基盤を経由してVIHにつながります。
通話の要約は既存システムへ連携します。

2 どのチャネルでも同じ答え

電話・Webチャット・ブラウザ通話を同じ基盤で受けるので、チャネルを増やしても、参照するナレッジはひとつのままです。



3 引き継ぎで途切れない

受付AIから予約・料金・技術サポートなどの専門AIへ引き継ぎます。AIで難しい用件は、会話の要約を添えてオペレータへ転送します。

引き継ぎのたびに、お客様が同じ説明を繰り返す必要はありません。

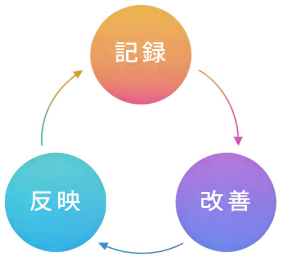


問題03への答え

応対データを、品質改善に「活かす」

聞く　つなぐ　**活かす**

記録して、改善し、すぐ反映する



1 応対を横断で評価

電話の通話ログやチャットの履歴と要約を一か所に記録し、チャネルをまたいで応対品質を評価します。

2 改善を世代で管理

ログをもとに改善提案を出し、設定を世代ごとに比較できます。



3 管理画面から、応対のルールをすぐに変更

シナリオ・トーン・禁止フレーズの変更は、開発なしで即時に反映できます。

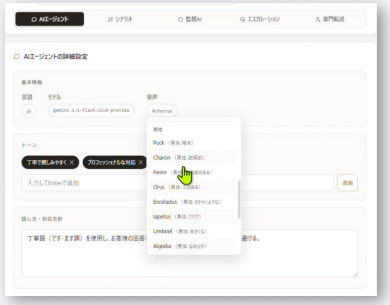
4 データは自社のルールで

国内保管（オンプレミス・プライベートクラウド構成時）と、保持期間の設定に対応しています。

導入した時点が完成ではありません。使いながら、応対品質を上げ続けます。

③の画面例：NGワード・エスカレーションなどの設定画面

■ AIエージェント設定



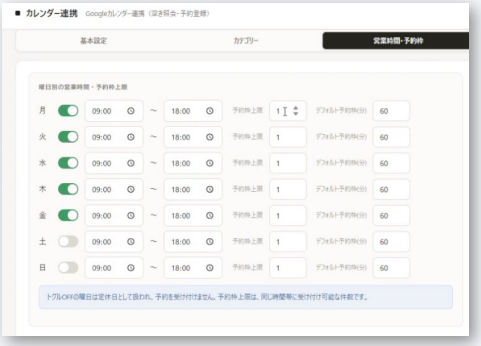
■ エスカレーション設定



■ NGワード設定



■ カレンダー連携



※ 画面はイメージです。

機能一覧

必要な機能だけを選んで導入できます。すべてを一度にそろえる必要はありません。

音声対話・応対

- AI自動応答（Speech-to-Speech）
- ゴール達成型シナリオ
- トーン・話し方の設定
- 禁止フレーズの設定



正確性・ナレッジ

- ナレッジ検索（RAG）
- ガードレール（誤回答の防止）
- 専門AIへの取り次ぎ
- 本番反映前の検証・承認



連携



- オペレータへの転送
- PBX・CCaaS・CRMとの連携
- 通話の要約を既存システムへ連携

管理・品質改善

- 通話ログ・品質評価
- 改善提案・設定の世代管理
- アラート通知
- 稼働監視



チャネル・運用



- 電話・Webチャット・ブラウザ通話
- 同時接続数の拡張
- クラウド標準／オンプレミス併用可
- 全チャネルで同一ナレッジ

※ 構成により、利用できる機能は異なります。

04　導入後の変化と効果

変わるのは受電だけではありません。運営の仕組みそのものが変わります。

	これまで	VIH導入後
一次受付	すべての電話を人が受ける。呼量が増えると、お客様を待たせてしまう。	**一次受付はAIが担当。定型の用件はその場で完結し、人は判断が必要な用件に集中できる。**
品質管理	オペレータの経験と研修に頼る。確認は抜き取りが中心で、全体が見えにくい。	**応対手順がシナリオとして決まり、窓口や時間帯でばらつかない。**
継続的な改善	効果の検証が後回しになり、改善が積み上がらない。	**通話ログから改善提案が上がり、設定変更の効果を世代ごとに比べられる。**

オペレータの仕事がなくなるのではなく、判断・共感・改善の設計など、人ならではの仕事に時間を使えるようになります。

効果は「入電・有人対応・後工程」の3か所で現れます

入電の取りこぼし

業界の現状

応答率

87.8%

つまり、10件に1件以上の電話が、つながっていません。

VIH導入後

AIが一次受付。営業時間外や繁忙期も応対します。

有人対応の負担

業界の現状

運営コストに占める人件費

70%

運営コストの大半を、人の対応が占めています。

VIH導入後

一次受付後、用件ごとに専門AIへ。専門AIで解決できない問い合わせは有人対応へ。

後工程の負担

業界の現状

確認作業にかかる時間

月約74時間

音声ログの確認・修正や折り返し対応などに、時間がかかっています。

VIH導入後

会話の要約を既存システムへ連携。ログは品質評価に活かします。

出典：コールセンタージャパン（2025年12月号、2026年1月号・3月号）

PoCで、3つの指標から効果を確かめられます

業界で使われている3つの指標で、本番導入の前に効果を確認できます。

AI完遂率

AIだけで用件を完了できた割合

業界の目安
80% 以上

切断率

会話の途中で切られた割合

業界の目安
25% 以下

不備転送率

有人転送のうち、不要・不十分だった割合

業界の目安
20% 以下

成功指標と運用担当者を事前に決め、その指標で評価してから本番運用へ進みます。目標値は対象業務に応じて個別に設定します。

出典：コールセンタージャパン（2026年3月号）

05 要件に合わせて設計できるVIH

VIHは、次のような業務で特に力を発揮します。

CASE 01

顧客データの扱いが厳しい



金融・保険、医療、行政など、規制や審査が厳しい業務。

- データの保管場所を自社で決めたい

CASE 02

専門的な用語が多い

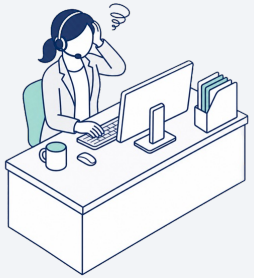


固有名詞・型番・専門用語の聞き取りが、応対の質を左右する業務。

- 業務用語を辞書に登録
- 使いながら認識精度を調整

CASE 03

電話を切った後も作業が続く



基幹システムへの登録など、受電後の業務まで一貫して考えたい業務。

- 通話の要約を既存システムへ
- 受電後の流れまで設計

導入スピードや初期費用を最優先する場合は、SaaS型のサービスが合うこともあります。
要件をお伺いしたうえで、最適な構成をご提案します。

06 導入の進め方

対象を絞ったPoCから始めて、成果を確かめてから本番へ

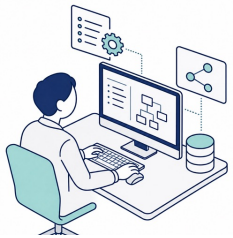
1



ヒアリング

月間の通話量や対象の窓口、自動化したい用件、今お使いのシステム、データ保管の要件を伺います。

2



要件定義・環境準備

クラウドかオンプレミス併用かを決めます。業務辞書・対話シナリオ・連携の準備はCBAが担当します。

3



PoC

窓口と用件を絞って始めます。成功指標を事前に決め、その指標で評価します。

4



本番運用・拡張

設定変更は管理画面から即時に反映でき、開発は不要です。用途ごとにエージェントを追加し、ログをもとに改善を続けます。

- **PoCで作った辞書・シナリオ・連携は、そのまま本番へ**
- **PoCの期間中から、改善のサイクルが回り始めます**

範囲・費用・期間は、対象業務と構成に応じて個別にご提案します。

07　よくあるご質問

連携・導入

Q. 今のPBXやCCaaSを入れ替える必要はありますか？

ありません。SIP／API／Webhookに対応したPBX・CCaaS・CRMと連携し、今の電話番号や基盤を経由してVIHにつながります。

Q. 一部の窓口だけで試せますか？

はい。対象の窓口と用件を絞ったPoCから始められます。

Q. 導入の費用や期間は？

対象業務と構成に応じて個別にご提案します。まずはお問い合わせください。

セキュリティ・データ管理

Q. 通話データはどこに保管されますか？

オンプレミスまたはプライベートクラウド構成では、通話録音やログを国内に保管できます。

Q. データの保持期間は設定できますか？

はい。録音やログの保持期間は、貴社のポリシーに合わせて設定できます。

回答の正確さ・運用

Q. AIが誤った回答をしないか心配です。

自社のナレッジだけを根拠に回答し、裏付け資料と照合してから発話します。設定の変更は、検証して人が承認してから本番に反映できます。

Q. 電話とチャットで回答をそろえられますか？

はい。すべてのチャネルが同じナレッジを参照します。

Q. AIで対応できない問い合わせはどうなりますか？

会話の要約を添えてオペレータへ転送するので、お客様が同じ説明を繰り返す必要はありません。

Q. ナレッジやシナリオの変更に開発は必要ですか？

不要です。管理画面から即時に反映できます。



08　CBAについて・お問い合わせ

コンタクトセンターの現場を知るCBAが、自社で開発しました

CBA（コミュニケーションビジネスアヴェニュー）は、CCaaSやCRMと連携するAIの導入を支援してきました。海外のコンタクトセンター向けAI（会話分析・オペレータ支援・ボイスボット）も扱っています。

その現場で見てきた「既存システムとつながらない」「AIに任せきれない」という課題を解決するために、VIH（Voice Insight Hub）を自社で開発しました。

導入前のヒアリングから運用後の改善まで、同じチームが伴走します。



株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

お問い合わせ

貴社の環境で、どこから始められるか。
まずはご相談ください。

今お使いのシステムや対象にしたい窓口を伺ったうえで、構成とPoCの進め方をご提案します。

所在地　〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP センター1番館 5F

TEL（代表）　046-821-3362

URL　https://www.cba-japan.com/

こんなご相談を承っています

- 今のPBX・CCaaS・CRMとつながるか確認したい
- 対象の窓口・用件にVIHが合うか知りたい
- AIの誤回答対策や、人による確認の流れを知りたい
- データの保管場所・保持期間の要件を相談したい
- PoCの進め方・評価指標を相談したい
- デモを見たい



Voice Insight Hub

a CBA AI Solution

Communication Business Avenue, Inc.

© Communication Business Avenue, Inc.