



フルリモート Conversation Designer / Voice UX Lead

音声対話AIプラットフォームのAIオペレーター音声対話をつくる

募集職種

人材紹介会社
株式会社PROGRE

採用企業名
音声対話AIプラットフォーム提供企業

求人ID
1597640

業種
インターネット・Webサービス

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数)

外国人の割合
外国人 少数

雇用形態
正社員

勤務地
日本

給与
800万円 ~ 1400万円

勤務時間
9:00 ~ 18:00

休日・休暇
完全週休2日制 (土日祝)

更新日
2026年06月22日 16:49

応募必要条件

職務経験
6年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
日常会話レベル (英語使用比率: 10%程度)

日本語レベル
流暢

最終学歴
専門学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

音声対話AIプラットフォームにおいて、AIオペレーターの会話体験を設計・改善し、顧客の業務現場で自然に機能する音声

顧客の感情やニーズを察知し、適切な対応を提案し、顧客の満足度を高めるための自然な会話を実現し、対話をつくるポジションです。

コールセンター、通販受注、代表電話、予約受付、ホテルフロント、自治体窓口など、これまで人が電話で対応してきた業務を、AIが自然な音声対話で支援・自動化するプロダクトです。

Conversation Designer / Voice UX Leadは、単に会話文を作成する役割ではありません。顧客の業務フロー、電話対応の現場、FAQ、オペレーション、エスカレーションルールを理解し、AIがどのように聞き、答え、確認し、聞き返し、人間に引き継ぐべきかを設計します。

音声対話AIでは、テキストチャット以上に、発話のタイミング、聞き返し方、確認の粒度、沈黙への対応、割り込みへの反応、曖昧な回答の扱い、感情的な顧客への対応が重要になります。このポジションでは、実際の通話ログや顧客フィードバックをもとに、AIオペレーターの会話品質を継続的に改善し、応答率・自動対応率・完了率・顧客満足度の向上を目指します。

また、個別案件ごとの会話設計にとどまらず、業界別・ユースケース別の会話テンプレート、改善パターン、ベストプラクティスを蓄積し、Verbexの導入品質を標準化していくことも期待しています。

主な業務内容

- ・顧客の電話業務、問い合わせ業務、受付業務の理解
- ・AIオペレーターが対応する業務範囲の整理
- ・会話フロー、ヒアリング項目、確認項目、聞き返し条件の設計
- ・FAQ、業務ルール、トークスクリプト、ナレッジの構造化
- ・人間オペレーターへのエスカレーション条件・引き継ぎ内容の設計
- ・顧客の発話パターン、曖昧表現、言い直し、沈黙、割り込みへの対応設計
- ・通話ログや会話結果をもとにした失敗パターンの分析
- ・プロンプト、会話フロー、FAQ、ナレッジ、運用ルールの改善
- ・Customer Success、Solutions Engineer、Sales、開発チームとの連携
- ・PoCや本番運用における会話品質の改善提案
- ・業界別・ユースケース別の会話設計テンプレート、ベストプラクティスの作成
- ・日本語音声対話における自然さ、信頼感、業務完了率を高めるための継続的な改善

スキル・資格

必須スキル

※すべてを満たしている必要はありません。特定領域の経験よりも、顧客業務を理解し、自然な会話体験に落とし込み、ログやフィードバックから改善できる力を重視します。

- ・チャットボット、ボイスボット、IVR、FAQシステム、AIエージェントなどの設計・改善経験
- ・カスタマーサポート、コールセンター、コンタクトセンター、BPO領域での業務経験
- ・トークスクリプト、FAQ、問い合わせ対応フロー、業務マニュアルなどの作成・改善経験
- ・UXライティング、コンテンツ設計、サービスデザイン、業務設計の経験
- ・顧客の業務フローやオペレーションをヒアリングし、構造化した経験
- ・通話ログ、チャットログ、問い合わせログ、VOCなどを分析し、改善施策に落とし込んだ経験
- ・PoCや導入プロジェクトにおいて、顧客と会話設計・運用設計を進めた経験
- ・生成AI、LLM、音声認識、音声合成、対話AI、業務自動化への関心
- ・Sales、Customer Success、エンジニア、プロダクトチームなど複数部門と連携した経験
- ・スタートアップや新規事業など、変化の大きい環境で自走した経験

あると特に歓迎する経験

- ・音声対話AI、ボイスボット、チャットボットのConversation Design経験
- ・コールセンターにおける応対品質改善、スクリプト改善、ナレッジ改善の経験
- ・通販受注、予約受付、代表電話、自治体窓口、ホテルフロントなどの電話業務に関する知識
- ・FAQやナレッジベースの設計・改善経験
- ・プロンプト設計、LLMアプリケーションの改善経験
- ・ユーザーインタビュー、VOC分析、業務観察などから課題を抽出した経験
- ・会話品質、完了率、自動対応率、エスカレーション率などのKPI改善経験
- ・日本語表現、敬語、自然な対話、顧客対応品質への強いこだわり
- ・英語で海外開発チームと簡単なコミュニケーションができる力

求める人物像

人物面

- ・顧客の業務を深く理解し、自然で成果につながる会話体験に落とし込める方
- ・単に会話文を作るのではなく、業務フロー、例外対応、エスカレーションまで含めて設計できる方
- ・顧客が何を言いたいのか、どこで迷うのか、どこで不安になるのかを想像できる方
- ・曖昧な発話、言い直し、沈黙、割り込み、感情的な反応など、実際の電話対応の難しさに向き合える方
- ・通話ログや顧客フィードバックをもとに、地道に仮説検証と改善を重ねられる方
- ・AIに任せざるべき対応と、人間に引き継ぐべき対応を現実的に切り分けられる方
- ・Customer Success、Solutions Engineer、Sales、開発チームと連携しながら、顧客成果に責任を持てる方
- ・仕様や正解が固まりきっていない領域でも、自ら考え、設計し、改善できる方
- ・経験が浅くても、新しい技術や業務ドメインを素早く学び、高い基準で成果を出したい方
- ・音声AIや生成AIによって、電話対応・問い合わせ対応・接客業務の体験を変えていくことに関心がある方

