

2024年1月18日

各位

会社名 株式会社ソフトフロントホールディングス
代表者名 代表取締役社長 二通 宏久
(コード番号 2321 東証グロース)
問合せ先 グループ業務推進室 室長 檀上 浜爾
電話 03-6550-9270

Zation のハイブリッド型コールセンターに AI ボイスボット「commubo」を採用

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久、以下、ソフトフロントホールディングス）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：高須英司、以下、ソフトフロントジャパン）が提供する AI ボイスボット「commubo」が、株式会社 Zation（本社：東京都港区、代表取締役：田村佳則、以下、Zation）が提供するハイブリッド型コールセンターに採用されましたのでお知らせいたします。

本件による今期業績に与える影響は軽微であります。今後、業績への重大な影響が認められる場合には速やかにお知らせいたします。

【添付資料】

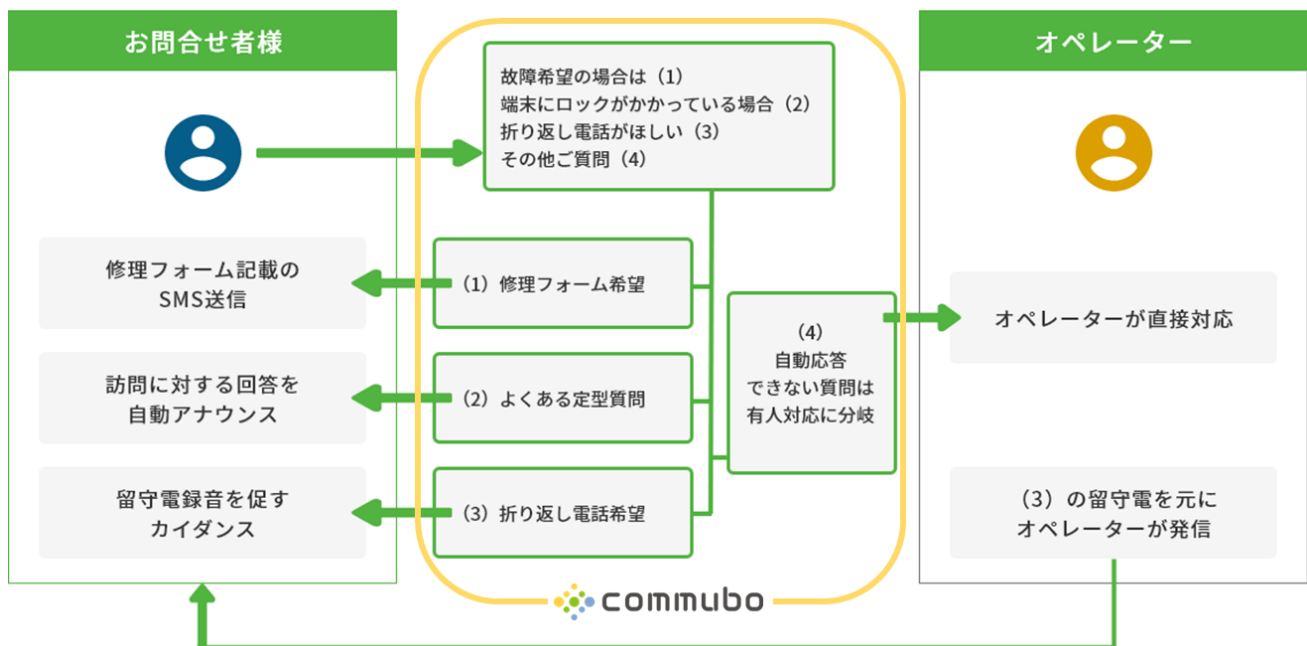
Zation のハイブリッド型コールセンターに AI ボイスボット「commubo」を採用

以上

Zation のハイブリッド型コールセンターに AI ボイスボット「commubo」を採用

一人かロボットか、電話内容で有人対応の必要性有無を見極め、電話業務を効率化 －自然な発話と柔軟なシナリオ編集がボイスボット採用の決め手

株式会社ソフトフロントホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高須英司、以下 ソフトフロントジャパン）のボイスボット「commubo（コムボ）」が、株式会社 Zation（本社：東京都港区、代表取締役：田村佳則、以下 Zation）が提供するハイブリッド型コールセンターに採用されました。



近年労働人口の減少が叫ばれる中、コールセンター業界でもオペレータの人材不足が課題となっていますが、一方で、高い応対率の維持や、より良い顧客体験（CX）を追求するための対応改善も求められるジレンマを管理者は抱えています。

AI（人工知能）を活用し、自然な対話応答を行うボイスボットは、昨今コールセンター業界を中心として様々な企業に導入されています。電話対応の自動化で、人材不足解消やあふれ呼・時間外対応などの機会損失回避を実現していますが、複雑な内容の対応については引き続き人による対応が求められています。

今回のハイブリッド型コールセンターでは、決められたルールに従いテンプレート的に対応できる内容と、より複雑な判断が求められるような人が対応すべき内容を見極め、前者をボイスボットに任せる仕組みを構築します。これにより、不足している高度な業務に対応するオペレータを増やすことができ、電話をかけた顧客を待たせる「待ち呼」やオペレータと繋がらず切電されてしまう「放棄呼」などの CX 低下の原因を減らすことが可能となります。

【commubo を採用した理由】

・「自然な発話」

これまでのボイスボットにありがちな「明らかに不自然なイントネーション」はほとんどなく、電話をかけてきたユーザーが自然に会話に入ることができる、発話技術の高さを感じました。

・「柔軟なシナリオ作成・編集」

自動応答だけでなく、SMS での URL 送信やオペレータへの転送、コールバックのお約束等、多彩なシナリオを作成することができ、修正の対応も容易です。時期によって入電に波がある業務ピーク時対応にも採用できる柔軟性に魅力を感じました。

<commubo がなぜ CX 向上に適しているか>

今回の採用理由「自然な発話」以外にも、下記の特徴を生かし、“お客様をお待たせするイライラ”を最小限に抑えます。

- ・電話接続技術を駆使した、ボイスボットと人のシームレスな電話転送
- ・会話内容の文字起こしと CRM システム連携による、オペレータとのスムーズな引き継ぎ
- ・高速リアルタイム AI 処理による、応答速度が短縮された、“テンポ”の良い自然な会話

<commubo がなぜ BPO 企業に選ばれやすいのか>

今回の採用理由「柔軟なシナリオ作成・編集」以外にも、複数のエンドクライアントを抱える BPO 企業の運用・管理を楽にする機能が備わっています。

- ・BPO 企業と委託企業との間でデータやシナリオの共有が可能な「親子テナント」構成
- ・自社電話システムや顧客管理システムとの連携

詳しくは[こちらの資料](#)をご覧ください。

ソフトフロントジャパンと Zation は、今後も電話対応の効率化と CX 向上を両立させるソリューションを提供して参ります。

■ commubo について

commubo は「継続的で」「複雑な」「音声の会話」に対応する会話 AI ロボット（ボイスボット）です。

自然な会話の高速 AI、Web からの簡単操作、システム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる組織体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

これまでコールセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など様々な業界において、電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

URL : <https://commubo.com>

■ ハイブリッド型コールセンターについて

応答率はコールセンター運営の課題の一つです。高い水準を保つには、多くの対応要員を採用するか、電話対応の効率化が重要です。

限られた人員で効率的な対応を実現するには、本当に人間で対応する必要がある問い合わせを見極め、それ以外は自動応答で完結させる工夫が必要です。

Zation のハイブリッド型コールセンターでは、上述の課題を解決するためのソリューションを提案いたします。



まかせよう。

ハイブリッドコールセンター

CASE1 24時間対応が必要だけどコストは抑えたい

CASE2 繁忙期だけ対応人数を増やしたい

CASE3 将来的には全自動応答のコールセンターにしたい

こんなお悩みかかえていませんか？

24時間 365日 対応可能

バイリンガル対応

実績があるからすぐできる

■株式会社ソフトフロントジャパンについて

本 社 : 〒102-0074 東京都千代田区九段南 1-4-5 泉九段下ビル 6F
設 立 : 2016年8月1日
代表者 : 代表取締役社長 高須 英司
資本金 : 9,000万円
事業内容 : 音声・映像・メッセージによるリアルタイムコミュニケーション関連プロダクト等の開発、販売
企業 URL : <https://softfront-japan.co.jp>

ソフトフロントジャパンは、表現力豊かに「つながる・伝わる」コミュニケーションプラットフォームを中心に通話・ビデオチャット・メッセージのプロダクトやサービス、AI・自動化技術を取入れた電話業務の自動化クラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee (テルミー)」や、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」を展開し、多くの事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。

■株式会社 Zation について

本 社 : 〒108-0014 東京都港区芝 5 丁目 29-20 クロスオフィス三田
設 立 : 2003年7月
代表者 : 代表取締役 田村 佳則
資本金 : 9,000万円
事業内容 : BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業、コールセンター事業
企業 URL : <https://zation.jp>

Zation は Globalization (国際化)、Optimization (最適化)、Visualization (見える化) を 3 つの事業方針とし、BPO・コールセンター事業を中心に、21 年間にわたり日米で BPO サービスを展開しています。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者様からのお問合せ先】
株式会社ソフトフロントホールディングス 広報窓口
TEL : 03-6550-9270
E-mail : press@softfront.co.jp

【サービスに関するお問合せ先】
株式会社ソフトフロントジャパン
TEL : 03-6550-9930
E-mail : sales@softfront-japan.co.jp

【報道関係者様からのお問合せ先】
株式会社 Zation
TEL: 03-6744-6749
Email: sales@zation.jp

【サービスに関するお問合せ先】
株式会社 Zation
TEL: 03-6744-6749
Email: sales@zation.jp