

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 佐藤 健太郎
(JASDAQ・コード 2321)

NEWS RELEASE

人との自然な会話を実現する AI ロボット技術 「CommuBO (コミュボ)」(仮称)を開発 ～アウトバウンド・コールセンターのオペレータ不足解消へ～ 2018 年 10 月よりシステム販売開始

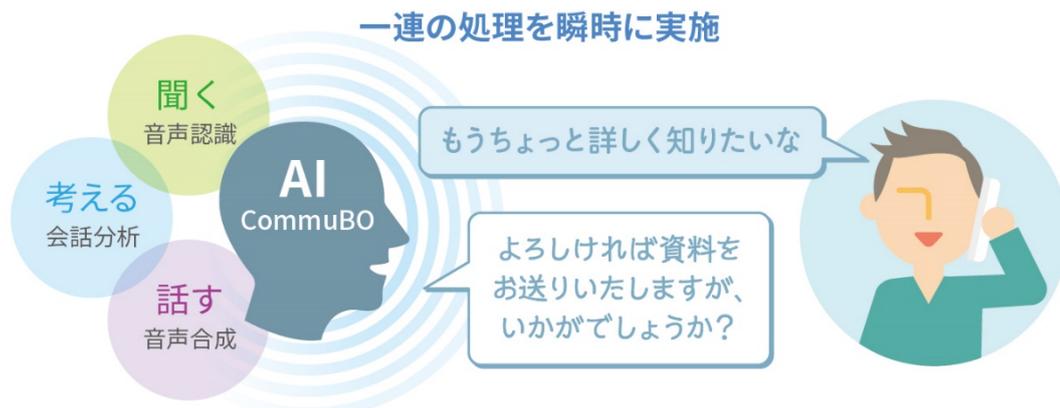
株式会社ソフトフロントホールディングス（東京都千代田区 代表取締役社長：佐藤 健太郎 以下、ソフトフロント）は、リアルタイムで人と話し、商品やサービスを説明、営業する AI ロボット技術『CommuBO (コミュボ)』（仮称）を開発しました。また、アウトバウンド・コールセンターへコンサルティング事業を展開する株式会社パワー・プロフィット・ジャパン（東京都中央区 代表取締役社長：向井 俊夫 以下、パワー・プロフィット・ジャパン）と業務提携を実施し、コールセンター向け AI オペレータとして製品化を決定しました。『CommuBO (コミュボ) for コールセンター』（仮称）として、2018 年 10 月より販売いたします。

ソフトフロントでは、これまで IP 電話を中心に、音声や映像のリアルタイム・メディア処理技術を培ってきており、多くの通信機器メーカー様や通信事業者様にご採用いただいております。この音声処理技術とリアルタイム処理技術を基に、スマートフォンや電話をインタフェースとする、人との自然な会話を実現するロボットシステムの研究に取り組み、「CommuBO (コミュボ)」（仮称）として開発いたしました。

「CommuBO (コミュボ)」（仮称）技術の特徴

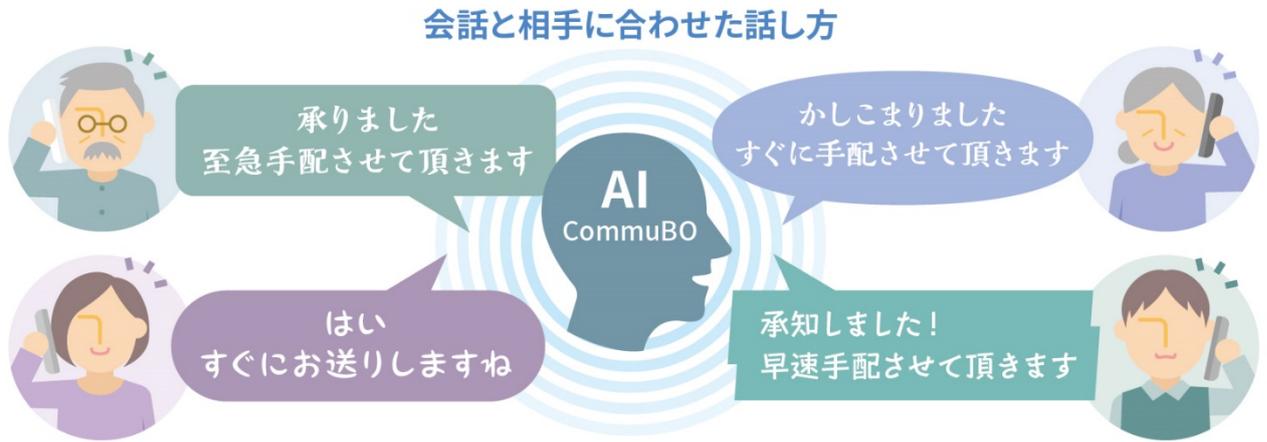
(1) 音声認識、音声合成、会話の各処理をリアルタイムに実施

人間の声を認識して、会話内容を捉え、返答を音声合成して再生する一連の処理を、リアルタイムに実施して、自然な会話を実現しました。



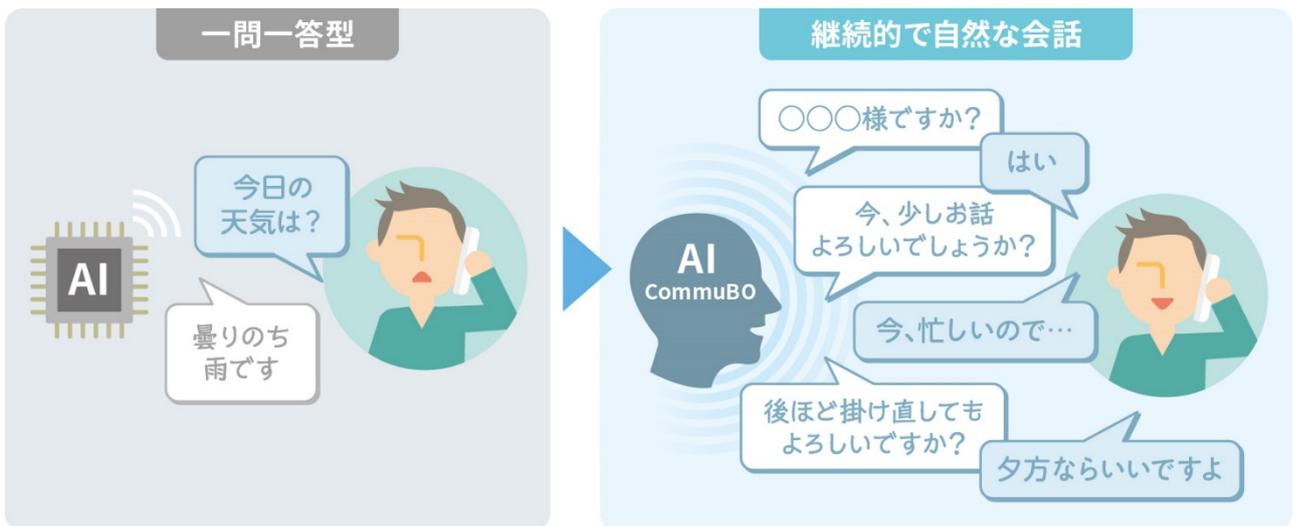
(2) 動的な会話表現

人間の発話や会話内容に合わせ、ゆっくり話したり、大きな声で話したり、感情を表しながら話すなど、ロボットの発話を動的に変化させて、円滑な会話を実現します。



(3) シナリオによる継続的会話

人間の質問にロボットが答える一問一答型ではなく、ロボット側から会話目的に沿って説明～質問～確認し、継続的で自然な会話を行います。



「CommuBO (コミュボ) for コールセンター」(仮称)開発の背景

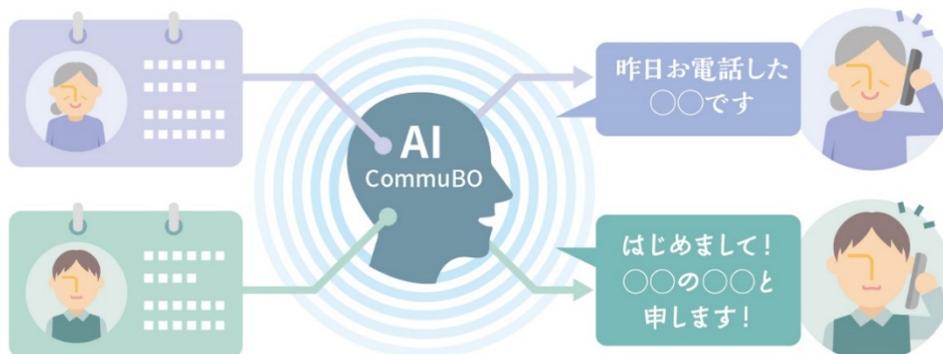
コールセンターにおいては、オペレータの採用難・人材不足を背景に、AI 技術の導入が始まっています。しかしながら、これらは音声認識によるデータ化や回答作成の「オペレータ支援型」が中心であり、お客様への対応方法としては、質問に一問一答で自動回答する「オペレータ代替型」がテキストチャット（文字データを使用するチャット）で導入されているにとどまっています。コールセンター業界では、このような、文字による一問一答式ではなく、より本質的な「音声によるコールセンターのオペレータ業務に対応できる AI システム」が求められていました。

このような中、CommuBO (コミュボ) の技術的特徴を活かし、複雑なテレアポ業務にも対応してアウトバウンド・コールセンターの「オペレータ代替」を実現する、AI オペレータシステム「CommuBO (コミュボ) for コールセンター」(仮称)を製品化し、パワー・プロフィット・ジャパンとともに販売することとしました。

「CommuBO (コミュボ) for コールセンター」(仮称)の機能・特徴

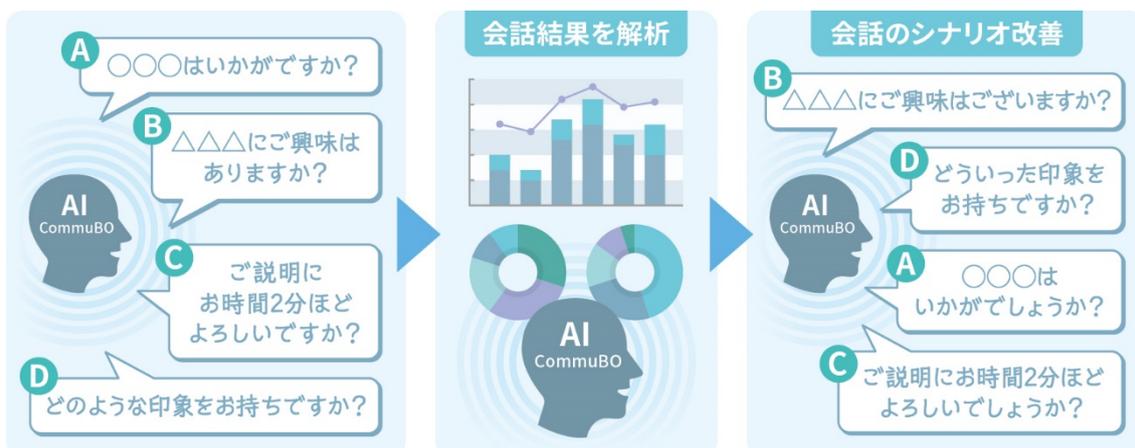
(1) お客様ひとり一人に合わせた電話

お客様に嫌悪感を与えるような、画一的な機械音声ではなく、お客様の年齢や性別、応対履歴などに合わせ、ひとり一人に最適となる音量や声質、話し方で会話をします。



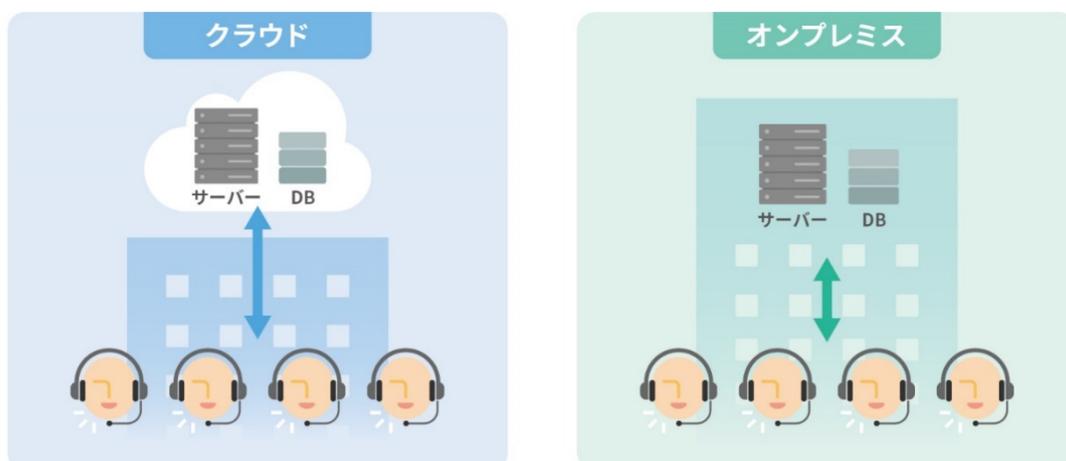
(2) 会話シナリオの分析・改善

商品紹介や、アポイントメント獲得などの会話目的を達成するために、お客様との会話結果を分析し、阻害要因となっているトークの洗い出しと、改善比較を視覚化して提供します。



(3) クラウド/オンプレミス^(注) それぞれのシステム構成に対応

クラウド環境での提供はもちろんのこと、高度な個人情報扱う業務に対応できるように、CommuBO (コミュボ) for コールセンター(仮称)はオンプレミス構成にも対応します。



(注)オンプレミス：企業などが情報システムの設備を自社で保有し、自社の設備において運用すること。

パワー・プロフィット・ジャパンは、金融商品のダイレクトマーケティング支援事業を展開し、銀行、保険会社、大手クレジットカード会社、大手テレマーケティング会社等が主要顧客となります。特にテレマーケティングを活用した金融商品の販売スキーム構築やシステムの運用管理では、保険会社の新規参入をコンサルティングし日本有数の規模に育成するなど、アウトバウンド・テレマーケティング業界における日本有数の業務ノウハウと実績を備えています。

今回、パワー・プロフィット・ジャパンと業務提携することで、「CommuBO（コミュボ） for コールセンター」(仮称)をスピーディに、アウトバウンド・コールセンター事業会社へ販売展開していくことが可能になります。

「CommuBO（コミュボ） for コールセンター」(仮称)は、2018年10月から正式販売いたします。

また、コールセンター以外にも「CommuBO（コミュボ）」(仮称)技術を用いたサービスを順次展開していく予定です。

【株式会社ソフトフロントホールディングスについて】

1997年設立。SIPとVoIPを核技術としたソフトウェア開発を中心に、リアルタイムコミュニケーションを実現する製品やサービスの開発に注力してきました。

2016年8月に持ち株会社として事業を分社化、多角的かつスピーディな経営判断を可能とする体制に移行。子会社には、事業主体を引き継いだ株式会社ソフトフロントジャパンのほか、ベトナムとのオフショア事業を展開する株式会社ソフトフロント Development Service、翻訳事業を主体とする株式会社 AWESOME JAPAN、ハルエネでんきの販売を軸に営業販売網を拡大している株式会社ソフトフロントマーケティング、格安SIMを提供する株式会社エコノミカル、ネットから手紙やはがきを送れるサービスを提供するデジタルポスト株式会社などがあります。

<http://www.softfront.co.jp/>

【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 松井

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296

E-mail : press@softfront.co.jp