

2020年4月23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 野田 亨
(JASDAQ・コード 2321)
問合せ先 グループ業務推進室 室長 鈴木 雅博
電 話 03-6550-9270

スキンケアブランド『パーフェクトワン』を展開する新日本製薬が 通販用注文受付コールセンターのあふれ呼対策に、 ソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo」をテスト導入

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：野田亨、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（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）は、新日本製薬株式会社（福岡県福岡市、代表取締役社長：後藤孝洋、以下、「新日本製薬」）が電話受付業務の効率化を図るため、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」を利用した導入テストを5月15日から開始することとなりましたのでお知らせします。

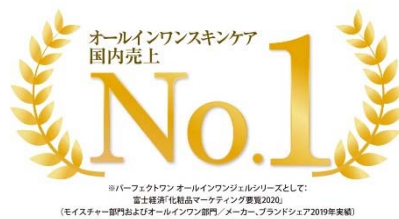
【添付資料】

スキンケアブランド『パーフェクトワン』を展開する新日本製薬が通販用注文受付コールセンターのあふれ呼対策に、ソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo」をテスト導入 ～5月15日より開始～

以上

スキンケアブランド『パーフェクトワン』を展開する新日本製薬が 通販用注文受付コールセンターのあふれ呼対策に、 ソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo」をテスト導入 ～5月15日より開始～

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：野田亨、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（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」）は、新日本製薬 株式会社（福岡県福岡市、代表取締役社長：後藤孝洋、以下、「新日本製薬」）が電話受付業務の効率化を図るため、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」を利用した導入テストを5月15日から開始することをお知らせいたします。



新日本製薬は化粧品、医薬品、健康食品の企画および販売をおこなっており、スキンケアブランドのパーフェクトワンは、オンラインショップの他、全国12店舗のパーフェクトワンショップ、約600の取扱店で展開し、ロングセラーとして多くの人に愛用されています。

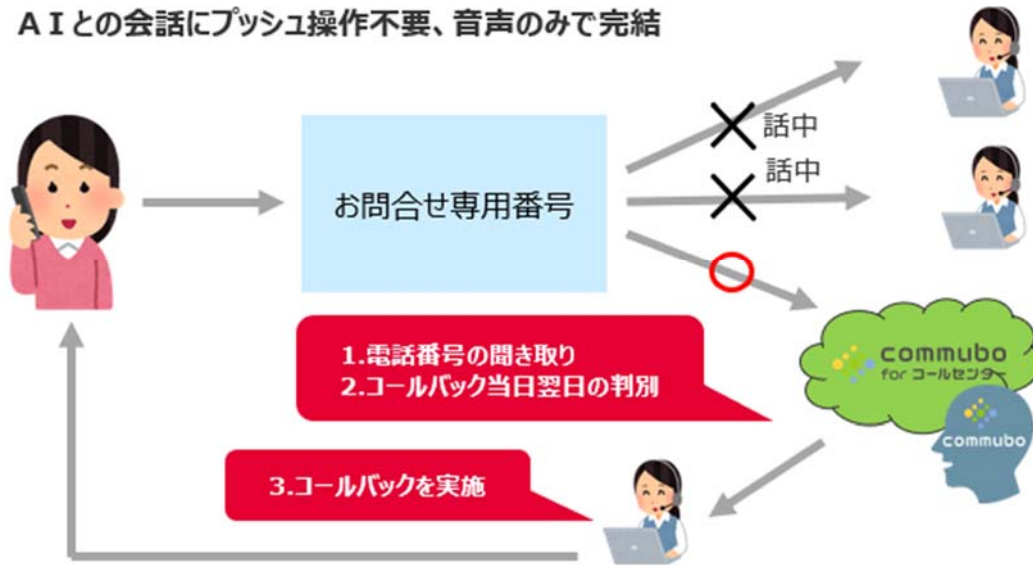
パーフェクトワンの他にも多数の商品を扱っており、電話によるお問合せも多く、コールセンターでは、営業開始直後の9時台にお問合せが急増し、業務の効率化が課題となっていました。自動音声による問合せ対応や注文受付の完全自動化などに向け、AIの導入を検討してまいりました。

同社はこれらの展開へ第一歩として、ソフトフロントジャパンが開発・販売する、クラウド型のコールセンター向け自然会話 AI パッケージ「commubo（コミュボ） for コールセンター」のテスト導入を、5月15日に開始することを決定いたしました。同社は、ロボット感の少ない自然でなめらかな対応と、ユーザーがシナリオ編集できるなどの操作性の高さに注目いたしました。

今回の導入では、あふれ呼（ピーク時に電話が繋がらない、話中になる）への対応としてAIが連絡先の確認をいたします。今後の展開として、夜間の問合せ対応やデータベースと連携した注文受付、瞬間的に大量発生する電話への対応などを図ります。お客様へ快適なショッピング体験を提供するとともに、業務コストの低減とオペレータ人材の採用・教育コスト増についての課題解消も進めていきます。

commubo（コミュボ）によるあふれ呼対応の構成イメージ

AIとの会話にプッシュ操作不要、音声のみで完結



ソフトフロントジャパンは運用中のシステム全般のサポートを行いながら、両社相互協力により AI ロボットによる電話業務の効率化を推進していきます。

■新日本製薬 株式会社 担当者からのコメント

「電話によるお問合せには波がありますが、ピーク時にお客さまからお電話をいただいても“つながる状態”をつくりたいと思っています。また今後は、コール業務の中から定型業務を AI へ移行していきたいと考えています。AI による業務の自動化を進める一方、製品に関する相談や提案などの業務は従来通りコミュニケーターが行うことで、お客さまへの総合的なサービスの拡充と生産性の向上が図れるのではと期待しています」

■自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の Web サイト

<https://commubo.com/>

【新日本製薬 株式会社について】

「世界中の人々の健やかで心豊かな暮らしの創造」をビジョンに掲げ 1992 年に創業。暮らしに欠かせない化粧品、医薬品、健康食品を取り扱っています。主力のスキンケアブランド パーフェクトワンのなかでもオールインワン美容液ジェルシリーズは、オールインワンスキンケア市場 4 年連続 No.1※1 を獲得。また累計販売個数は 5,500 万個※2 を突破しています。

※1 富士経済「化粧品マーケティング要覧 2017/2018/2019/2020」（モイスチャー部門およびオールインワン部門／メーカー、ブランドシェア 2016/2017/2018/2019 実績）

※2 パーフェクトワン オールインワンジェルシリーズ累計販売実績 2006 年 5 月～2019 年 11 月（ラフィネ パーフェクトワンシリーズを含む）

<https://corporate.shinnihonseiyaku.co.jp/>

【株式会社ソフトフロントジャパンについて】

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として 2016 年 8 月の発足以来、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として、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近では永年培ってきた音声伝送技術を元に、AI や自動化技術も取り入れ、電話業務を自動化する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、様々な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。

<https://softfront-japan.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ジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部 前田

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296

E-mail : commubo@softfront.co.jp