

2020年6月29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

コールセンター事業をおこなうキューアンドエーとグループ会社が ソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo (コミュボ)」を 活用したサービスを7月より提供開始

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、キューアンドエー株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：川田哲男、以下、「キューアンドエー」）とグループ会社ディー・キュービック株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：伊柳義之、以下、「ディー・キュービック」）が自然会話 AI プラットフォーム「commubo (コミュボ)」を利用したサービス提供を7月から開始することをお知らせいたします。

【添付資料】

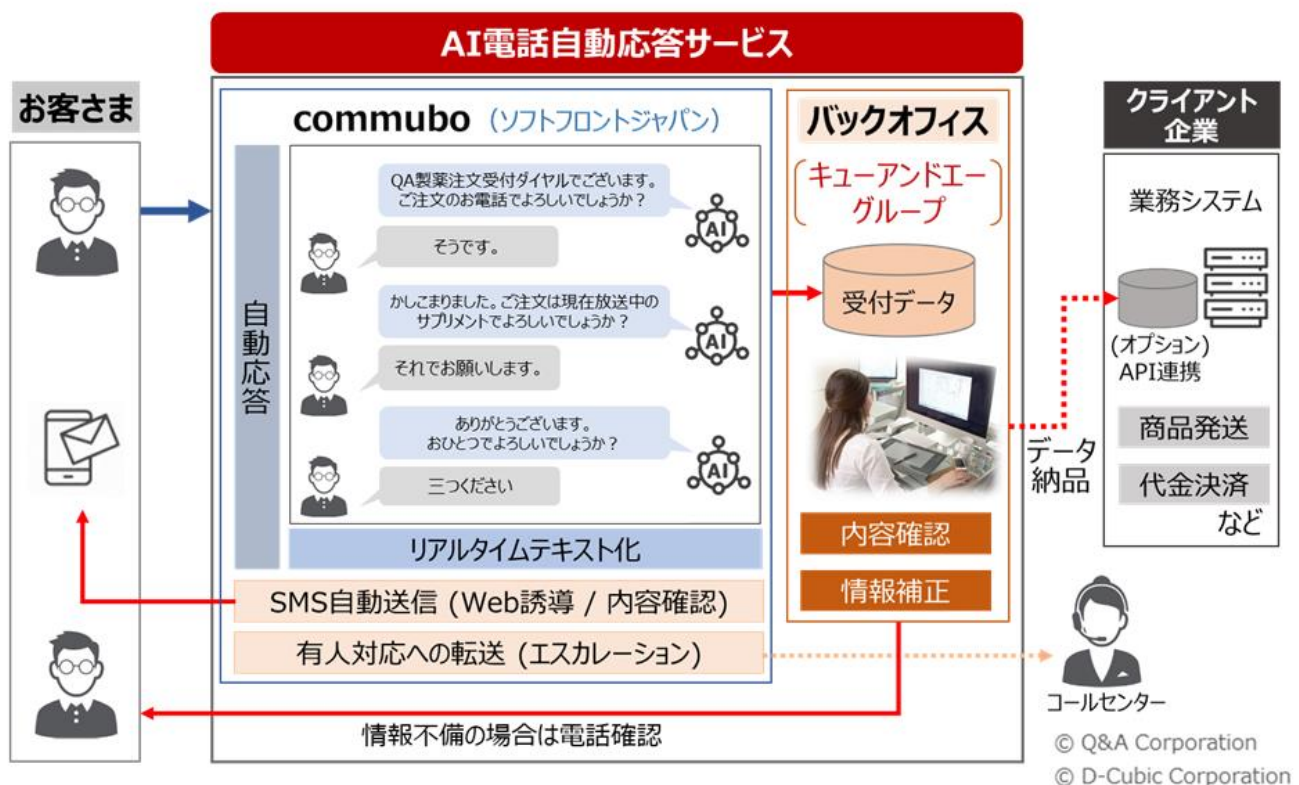
コールセンター事業をおこなうキューアンドエーとグループ会社がソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo (コミュボ)」を活用したサービスを7月より提供開始

以上

コールセンター事業をおこなうキューアンドエーとグループ会社が ソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo（コミュボ）」を 活用したサービスを7月より提供開始

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、キューアンドエー株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：川田哲男、以下、「キューアンドエー」）とグループ会社ディー・キュービック株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：伊柳義之、以下、「ディー・キュービック」）が自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」を利用したサービス提供を7月から開始することをお知らせいたします。

サービスフローイメージ



Q&A Corporation D-Cubic Corporation

キューアンドエーは全国でテクニカルサポートサービスを展開。そのグループ会社であるディー・キュービックはコールセンターの運営をはじめ、ダイレクトマーケティング BPO 事業を展開し、通販関連のコールセンター業務を数多く手掛けています。

新型コロナウイルス感染症の影響により、外出を自粛する顧客からのコールセンターへの電話注文や問い合わせが増加しています。その一方、対応するオペレータへの出勤制限により、十分な受付体制を維持できないというケースが急増してい

ます。さらに今後、感染拡大の第二波、第三波が来ることを想定すると、コールセンターとして一時的な対処をするのではなく、恒常的な対応策を整えることが急務となっています。

キューアンドエーはこれらの課題解決のために、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」を活用し、「AI 電話自動応答サービス」の提供を開始いたします。同社は AI オペレータの遅延の少ないレスポンスとシステムとしての汎用性の高さに注目いたしました。

キューアンドエーは今回のサービス提供にあたり、コールセンター運用で培ったノウハウを活かした独自のサービスとして、音声で取得した情報の確認・補正をおこなう「バックオフィス」を併設いたします。主に「バックオフィス」業務はキューアンドエーグループが担当し、誤認識やその疑いがある音声を確認し、情報を補正いたします。

こうした仕組みにより、同社は AI による自動応答と人による確認作業を合わせたハイブリッド（複合）型のサービスを構築することが可能になり、コンタクトセンターとしての顧客対応の完結度を高めることができます。

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、AI ロボットによる対応業務の拡大と効率化を推進していきます。

■ キューアンドエー株式会社 担当者からのコメント

「電話業務の自動化に向けて 1 年以上前からリサーチをしてきましたが、昨今のコロナ禍の影響により、自動化の必要性が急速に高まっているのを感じています。コンタクトセンター運用のノウハウを活かすには、快適な操作性と様々な接続構成を実現できる汎用性の高さが必要でした。今回提供するハイブリッド型のサービスは、AI による対応の効率化と人による正確性の担保という両社の強みを活かせるため、注文受付という業務に限定することなく、活用範囲を拡大していけると期待しています」

【キューアンドエー株式会社とディー・キュービック株式会社について】

キューアンドエーは ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務としています。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供しています。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営しています。

<https://www.qac.jp/>

ディー・キュービックはダイレクトマーケティング事業者を中心に、24 時間年中無休のインバウンド&アウトバウンドサービスやマーケティング支援、フルフィルメントなどの BPO を提供しています。マーケティング支援は、顧客育成上の課題特定から施策運用・効果検証までをワンストップでおこなっています。

<https://www.dcubic.qac.jp/>

■ 自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の Web サイト

<https://commubo.com/>

【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