

2023年7月31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

ボイスボット「commubo」新機能リリース ～「入電／架電状況異常検知」を追加～

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）は、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の新機能として「入電／架電状況異常検知」を新たにリリースし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】

- ・ボイスボット「commubo」新機能リリース

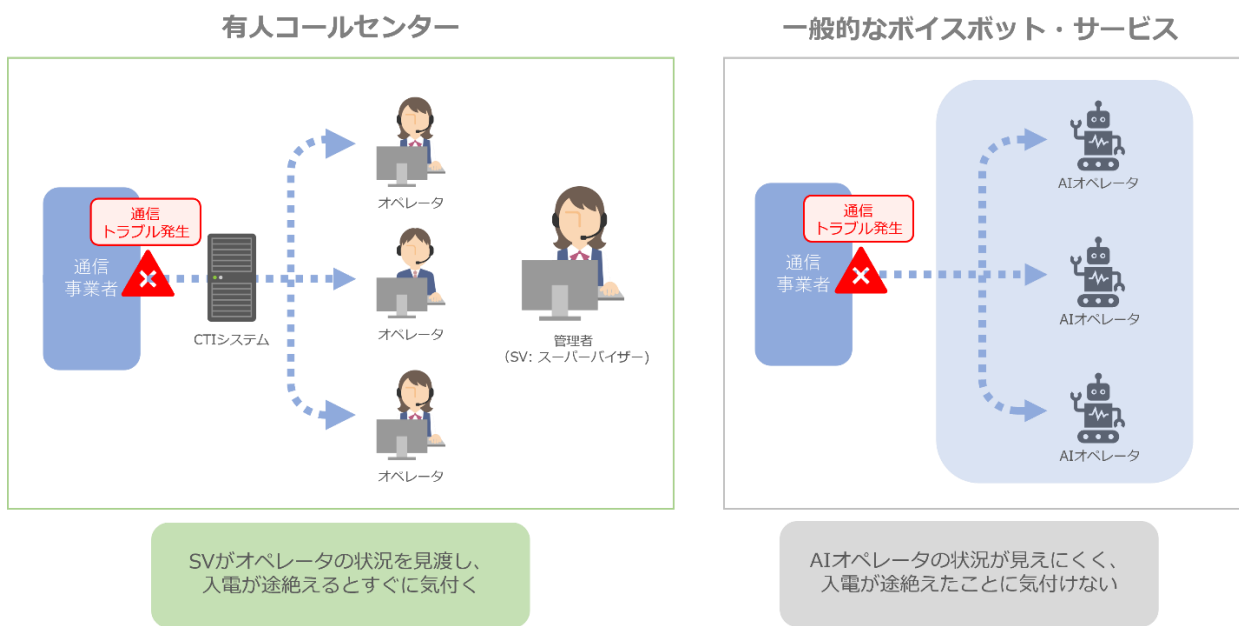
以上

ボイスボット「commubo」新機能リリース

「入電／架電状況異常検知」を追加

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)は、2023年7月28日より、自然会話AIプラットフォーム「commubo(コミュボ)」に、ボイスボットの安定的な運用を支援する新機能「入電／架電状況異常検知」を新たにリリースしたことをお知らせします。

有人コールセンターでは、オペレータの管理を行うスーパーバイザー(SV)が稼働状況を物理的に見渡すことができますが、ボイスボットはクラウド環境ですべて自動稼働するため、異常な通話状態になった際には気づきにくいという課題がありました。

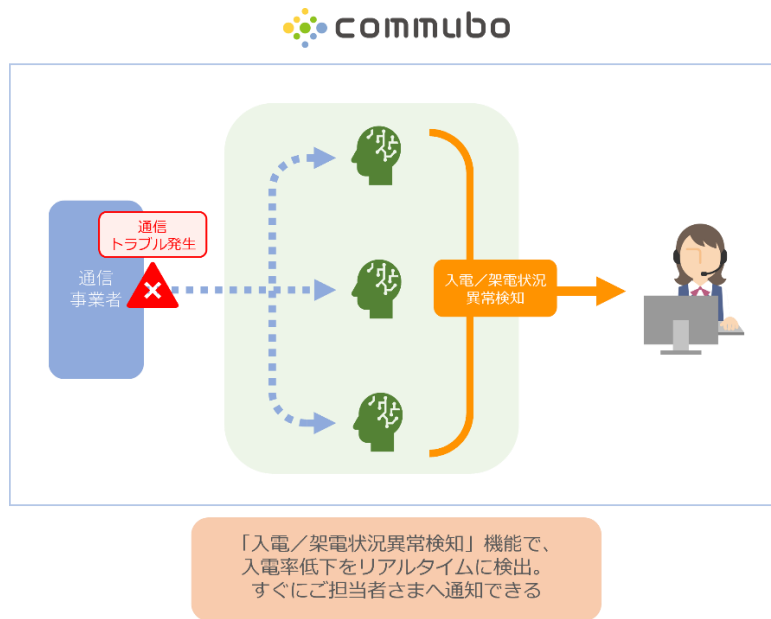


今回の機能リリースにより、「commubo」では「入電が途絶えた」、「架電に対する応答が発生しなくなった」などの意図しない状態の検知も可能となります。

リリースした「入電／架電状況異常検知」機能は、ボイスボットを導入する事業者さまがより安定した業務運用を行うための補強を行うオプションサービスです。入電状況や、架電応答の状況をリアルタイムに監視し、平常状態と異なる状態を速やかに担当者さまへ通知します。

「入電／架電状況異常検知」機能の特長

「入電／架電状況異常検知」は、ボイスボット・システムの運用において潜在的な問題を素早く検知し、リアルタイムに対応できる革新的な機能です。



リアルタイム・モニタリング:

「commubo」は、電話システムの入電／架電状況をリアルタイムでモニタリングし、入電率／応答率の低下や通信障害などの異常を素早く検知します。これにより、ビジネスにおけるボイスボット・コールセンター業務の安定性を維持し、お客様対応において安心してご利用いただけます。

細やかな異常判定:

深夜・早朝や、土日・祝日など、業務内容に合わせて細かな異常状態を識別します。入電の途切れや、トラフィックの急増などの変化を速やかに把握し、問題の早期解決に繋げることができます。

アラート通知機能:

異常が検出されると、事前に設定した担当者さまにアラート通知が送信されます。迅速な対応が必要な際に、関係者がすばやく対応できるようになります。

これまでの「commubo」が実現してきた、高度なシステム常時監視による優れた可用性に加え、ボイスボット・コールセンターの潜在的な問題を速やかに検出することで、自動化されたコールセンター業務をより安定的に運用できるようになります。

今後、ソフトフロントシージャパンは、これまで培ってきた音声伝送技術、IP テレフォニー技術を駆使し、「commubo」によるボイスボット・サービスを更に進化させ、ご利用いただくお客様が有効活用できる仕組みの実現に取り込んでまいります。

また、プラットフォーム・サービスの特徴である、幅広い業界・業種・業務に適用できることに加え、各種利便性を追求したツール群を提供することで、現場作業や、人と AI ロボットの協調作業を支援してまいります。

【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」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/>

【commubo 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 : sales@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ホールディングス

グループ業務推進室 檀上

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296 E-mail : press@softfront.co.jp