

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

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と AI ボイスボット「commubo」が連携 一歩先を行く CTI 連携で人とロボットのハイブリッド業務を実現

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）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治）が提供する、国内シェア No.1*1のクラウド型 CTI*2 / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」との連携を開始しましたのでお知らせいたします。

この連携により、BIZTEL を利用しているお客様はボイスボットをよりスムーズに導入できるようになるとともに、これから CTI システムとボイスボットの利用を検討する方も、電話対応業務の広範囲での効率化やコスト削減、CX 向上が実現できます。

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】

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と AI ボイスボット「commubo」が連携

以上

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と AI ボイスボット「commubo」が連携 一歩先を行く CTI 連携で人とロボットのハイブリッド業務を実現

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）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治）が提供する、国内シェア No.1*1のクラウド型 CTI*2 / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」との連携を開始しました。

この連携により、BIZTEL を利用しているお客様はボイスボットをよりスムーズに導入できるようになるとともに、これから CTI システムとボイスボットの利用を検討する方も、電話対応業務の広範囲での効率化やコスト削減、CX 向上が実現できます。

*1：デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 7 版）』による。

*2：CTI（Computer Telephony Integration）：コンピュータシステムと電話や FAX を連動させた、電話対応業務の高度化を実現するシステム。顧客に電話で応対するコンタクトセンター業務に利用。



電話対応業務の効率化が進み、コールセンター業務を行う多くの企業が CTI システムを利用していますが、昨今ではさらなる業務の効率化を目指し、ボイスボットの導入も検討する企業が増えています。

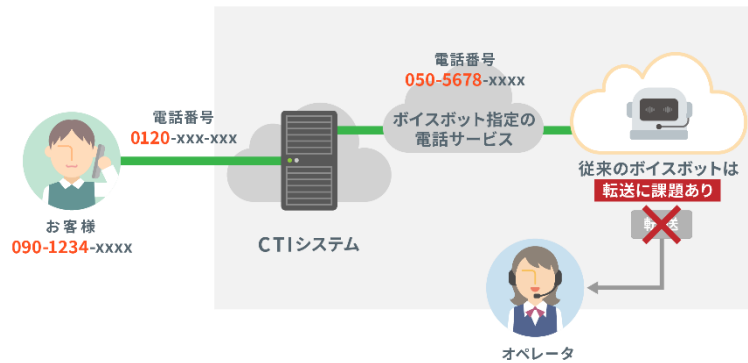
今回 CTI システムの BIZTEL と AI ボイスボット commubo の連携が実現したことで、BIZTEL を経由した入電に対し、今までオペレータがすべて対応していた電話対応をコールリズンに応じてボイスボットに振り分けることができます。さらに、ボイスボットからオペレータへの内線転送など、従来のボイスボット連携では対応が難しかった機能が追加されたほか、エスカレーションフローが複雑化・非効率になってしまっていた業務も、今回の連携によって改善され、人とロボットのハイブリッド業務による諸課題の解消を可能にしました。ヒアリングや回答がシンプルな対応はボイスボットで行い、複雑な内容は有人オペレータに取り次ぐなど、コールフローの最適化が図りやすくなります。これにより、ボイスボットの利便性がさらに活かされ、電話対応業務は広範囲に渡って効率化やコスト削減、CX の向上が加速されます。

今回の連携により、事前に両サービスの相互接続が確認されているため、BIZTEL をご利用のお客様は、システム構築費を最小化することができ、構築期間も短縮化された状態で commubo を導入することができます。既存のシステムや仕組みを組み替えることなく、今行われている業務にフィットさせてボイスボットを運用することが可能です。

■ 内線接続が可能にする、複雑な業務フローとコストメリット

一般的なボイスボットでは、連携時に次のような課題を抱えていますが、commubo はソフトフロントジャパンが持つ音声伝送技術によってその課題をクリアにしています。

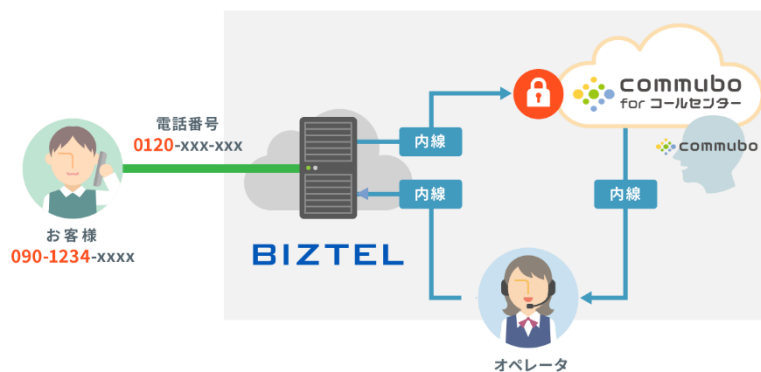
<一般的なボイスポット>



CTI システムとの連携にあたり、ボイスポット指定の電話サービスを挟んで接続する必要があり、以下の課題が発生

- ・CTI システムでお客様の電話を受け、ボイスポットに転送する際、外線扱いになるためお客様との通話料とは**別に、ボイスポットとの通話料が発生**
- ・CTI システムと別の電話サービスで転送されるため、ボイスポットへお客様の**電話番号が通知されない**
- ・ボイスポットから有人オペレータへ**電話を内線転送できない**

<[NEW!]commubo と BIZTEL が実現する連携>



CTI と直接電話接続することで、ボイスポットを内線構成に組み込むことが可能に

- ・内線通話のため、電話転送時に**別途通話料が発生しない**
- ・ボイスポットにお客様の**電話番号が通知される**ため、情報共有・業務連携が簡単
- ・有人オペレータへの**内線転送が可能**
- ・暗号化^{*3}された音声でボイスポットの通話も**高いセキュリティ**を実現

*3 : BIZTEL の「ソフトフォン暗号化オプション」利用時。

<主な活用シーン>

- ・commubo で一次受付・内容のヒアリングを行い、有人対応が必要と判断した場合に、オペレータに転送
- ・オペレータが柔軟にお客様対応を行い、その後ボイスポットに転送し、定型的なご案内事項などを説明

上記連携内容は、ソフトフロントジャパンがこれまで長年培ってきた IP 電話技術をもとに、多くの各種電話系システムとの相互接続や、企業様のシステムとの API 連携といった経験を蓄積し、電話業務の自動化を運用してきた実績が活かされています。「BIZTEL」との連携により、ソフトフロントジャパンが掲げる「CTI/CRM 連携ソリューション」は今後ももっと拡大していきます。詳細は以下 URL をご参照ください。

<https://commubo.com/blog/news/20230822commubo-cti-crm>

■ 自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」について

「commubo」は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI 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業務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。

これまでコンタクト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、受電業務・架電業務を問わず、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。

<https://commubo.com>

■ クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」について

BIZTEL は、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界の 2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザインターフェースに加え、CRM をはじめ、様々な AI ソリューションとの連携ができるなど、多彩な機能を提供しており、顧客対応やセンター運営の効率化、業務の自動化を支援しています。

<https://biztel.jp/>

■ 株式会社ソフトフロントジャパン

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 ボイスボット「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/>

■ 株式会社リンク

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、7 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、様々なサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

<https://www.link.co.jp/>

■ お問い合わせ先

【「commubo」に関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントジャパン

電話 : 03-6550-9930

E-mail : sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントホールディングス

担当 : 広報窓口

電話 : 03-6550-9270

E-mail : press@softfront.co.jp

【株式会社リンク / BIZTEL に関するお問合せ先】

株式会社イニシャル（株式会社リンク PR 事務担当）

担当 : 根本、亀田、乗鞍

電話 : 03-5572-6316

FAX : 03-5572-6065

E-mail : link-pr@vectorinc.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。