

自然会話AIプラットフォーム



事業状況について

2019年6月27日
株式会社ソフトフロントホールディングス
会社説明会資料

狙い と これまでの経緯

社会背景
& ニーズ

サービス
企画

自然会話AI
プラット
フォーム

研究開発

保有技術

採用難
人手不足

会話業務の
自動化

AI技術

音声
処理技術

日本語労働者
減少

既存電話の
ロボット化

クラウド
ロボット
技術

電話技術

労働生産性
の向上

リアルタイム
処理技術

comnubo

これまでの経緯

2018年 5月  commubo 発表

2018年10月  commubo 販売開始



2018年 10月 アースリンク様「SakuraTALK」へ採用

2018年 10月 大洋システムテクノロジー様 に採用

2019年 4月 AI・人工知能EXPO 出展

2019年 6月 NTSホールディングス様 業務提携

2019年 6月  commubo ver.2 リリース

2019年 6月 オールコネクトCC様でトライアル開始



クラウド APIサービス



- 既存のシステムとの連携
- パートナー製品への組込み



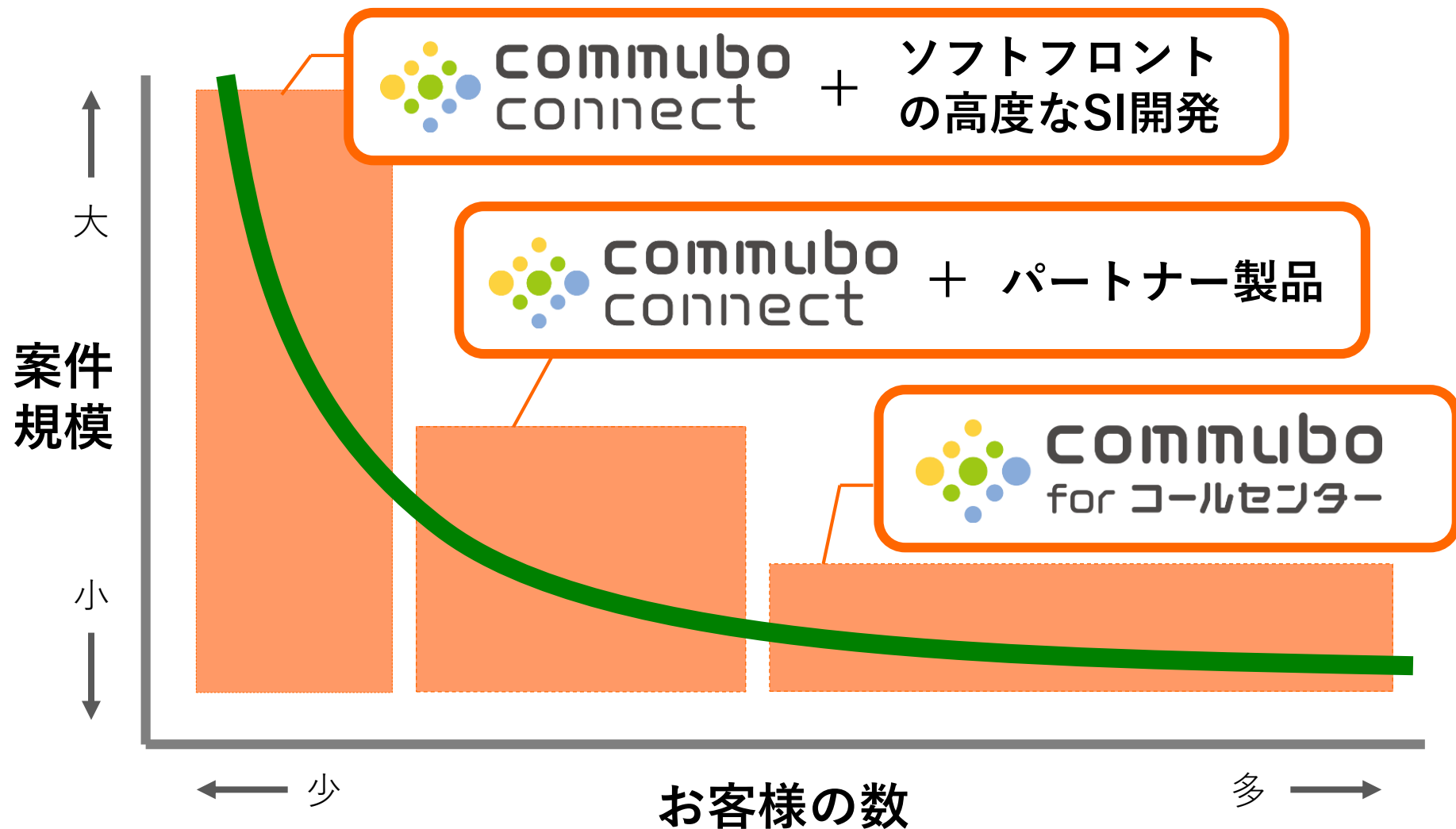
クラウド アプリケーション



- ロボットコールセンター製品
- 低コスト & 簡単導入

サービスの位置づけ と ねらい

SOFTFRONT



SOFTFRONT

企画
開発

販売
SI開発

SOFTFRONT JAPAN

ソフトフロント グループとして
commubo 事業化を 強力に推進

事業状況

電話業務の自動化 を実現する 2つのクラウドサービス



クラウド電話で
電話回線不要



AIロボットで
オペレータ代替

フルクラウド型AIコールセンター



commubo 導入までの流れ

検討・設計

1～2ヶ月

- 業務ヒアリング
- シナリオ調整
- 既存システムの連携の設計
- 御見積

トライアル

1～2ヶ月

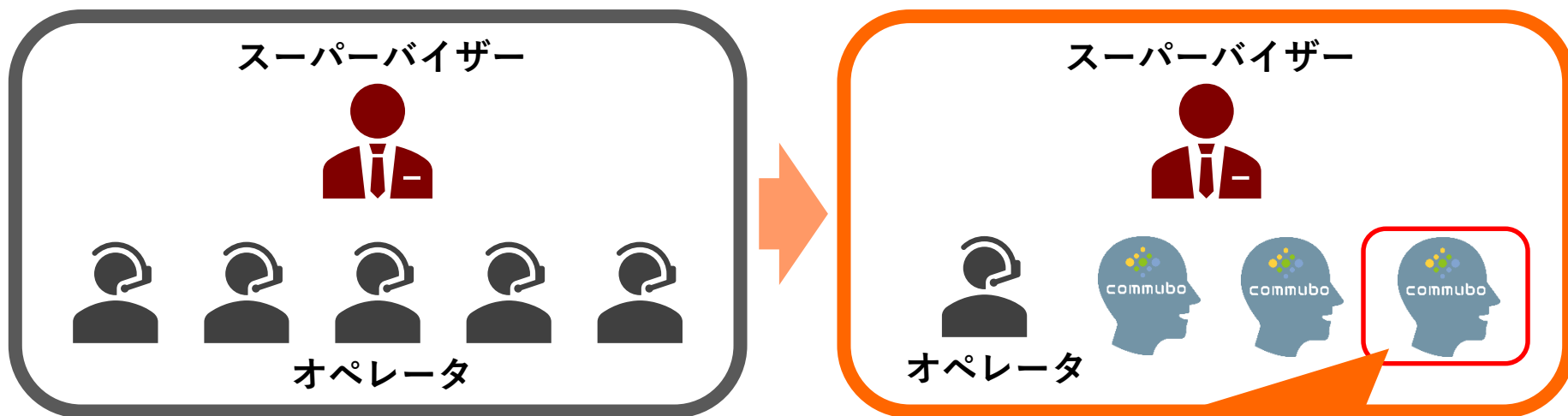
- テスト稼働
- チューニング
- 業務フロー調整
- 導入企業さまの社内体制の整備

本番運用

- 本格稼働
- チューニング
- 運用サポート
- システム拡張の検討・対応

お客様に寄り添った 最適なAI導入 提案

業務フローの調整で生産性の向上



会話業務効率が向上するため、
チームに **新たな業務** の追加も可能

導入企業さまの **業務フローの調整＝再設計** も実施

一度導入された commubo は、業務フローに組み込まれる

日本最大！ 人工知能の専門展

第3回 **AI・人工知能 EXPO**

2019.4.3 (水)～5 (金)

会場 東京ビッグサイト 青海展示棟

主催 リードエグジビジョンジャパン(株)

後援 (一社)人工知能学会/(一社)日本ディープラーニング協会

来場者数：48,739名（主催者発表）

予想を上回る非常に 多くのお客様に ご来場いただきました！

メディアにも取り上げられ 和製Google Duplex の称号も！？

現在、ご来場の皆様に 個別に商談 を進めています！

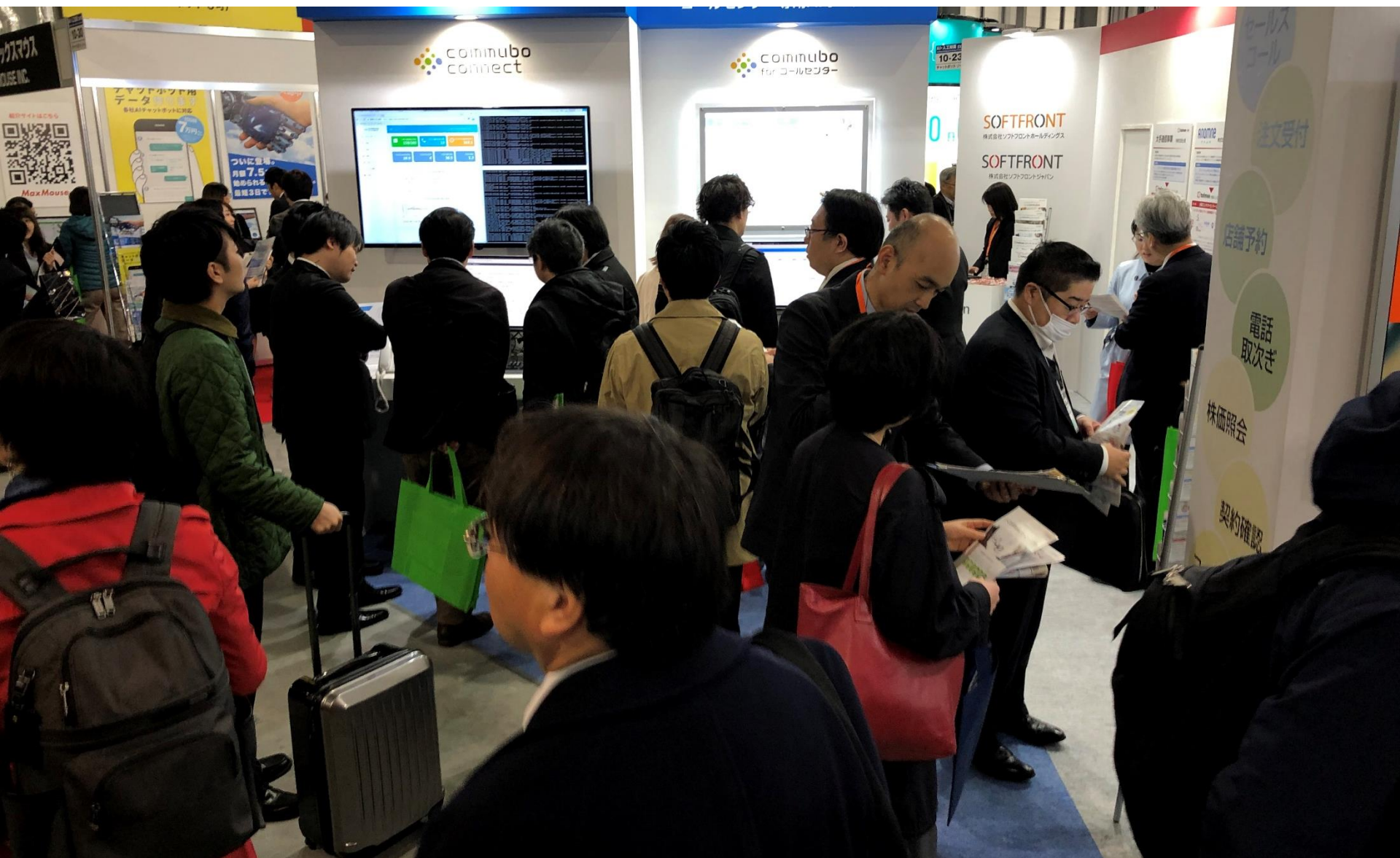
AI・人工知能EXPOに出展

SOFTFRONT



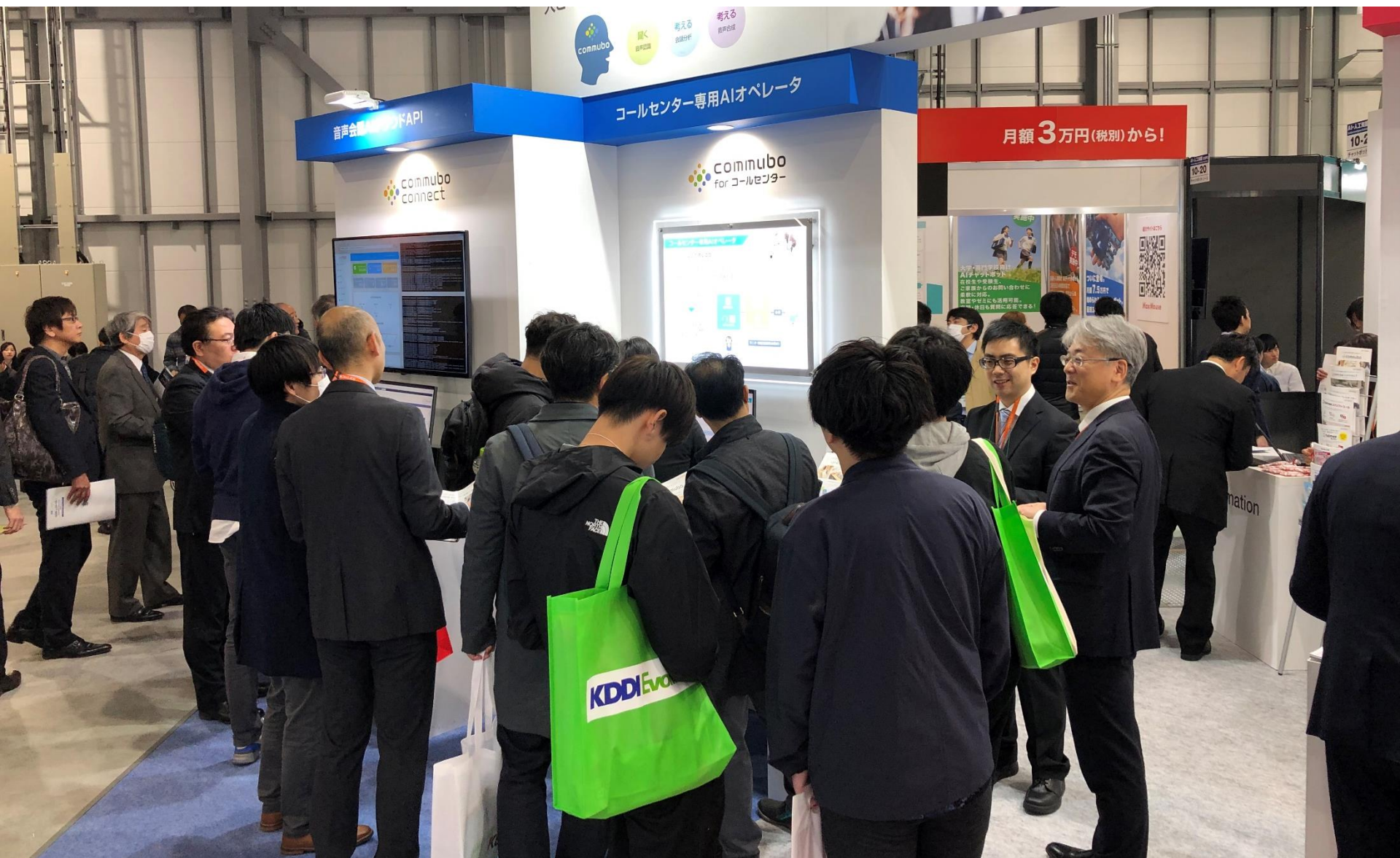
AI・人工知能EXPOに出展

SOFTFRONT



AI・人工知能EXPOに出展

SOFTFRONT



適用事例（抜粋）

業界・業態	業務	内容
金融：信販	督促業務	カード会員さまへの未払い督促のお電話に。
金融：証券	株価問合せ	電話による株価問合せへの対応で、 応対担当者の負荷軽減。
テレマーケ	セールスコール	カード会員向けの保険紹介／引越しに伴う ガス・電気斡旋。
テレマーケ	フォローコール	申込み受付済みのお客様への、日時調整や 手続き確認のフォローのお電話。
通販	TVショッピング	クレジットカード決済業務でカード番号も ヒアリング。
商社：販売	商品問い合わせ	商品の在庫・納期・注文といった定型問合せ。

その他、販売代理店さまからの
お取扱い希望も増えています

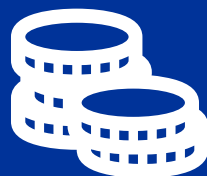
今後に向けて

競争優位性のさらなる強化



会話性能の 高度化

- 会話AI の性能強化
- 発話文章以外への対応



導入・運用 コストの削減

- 会話シナリオの編集支援
- 会話内容の分析



クラウド機能 の強化

- ウェブ手続きだけのサービス開設
- スケーラビリティの簡単設定



by

SOFTFRONT