

# 事業戦略 と 進捗状況

2021年6月29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

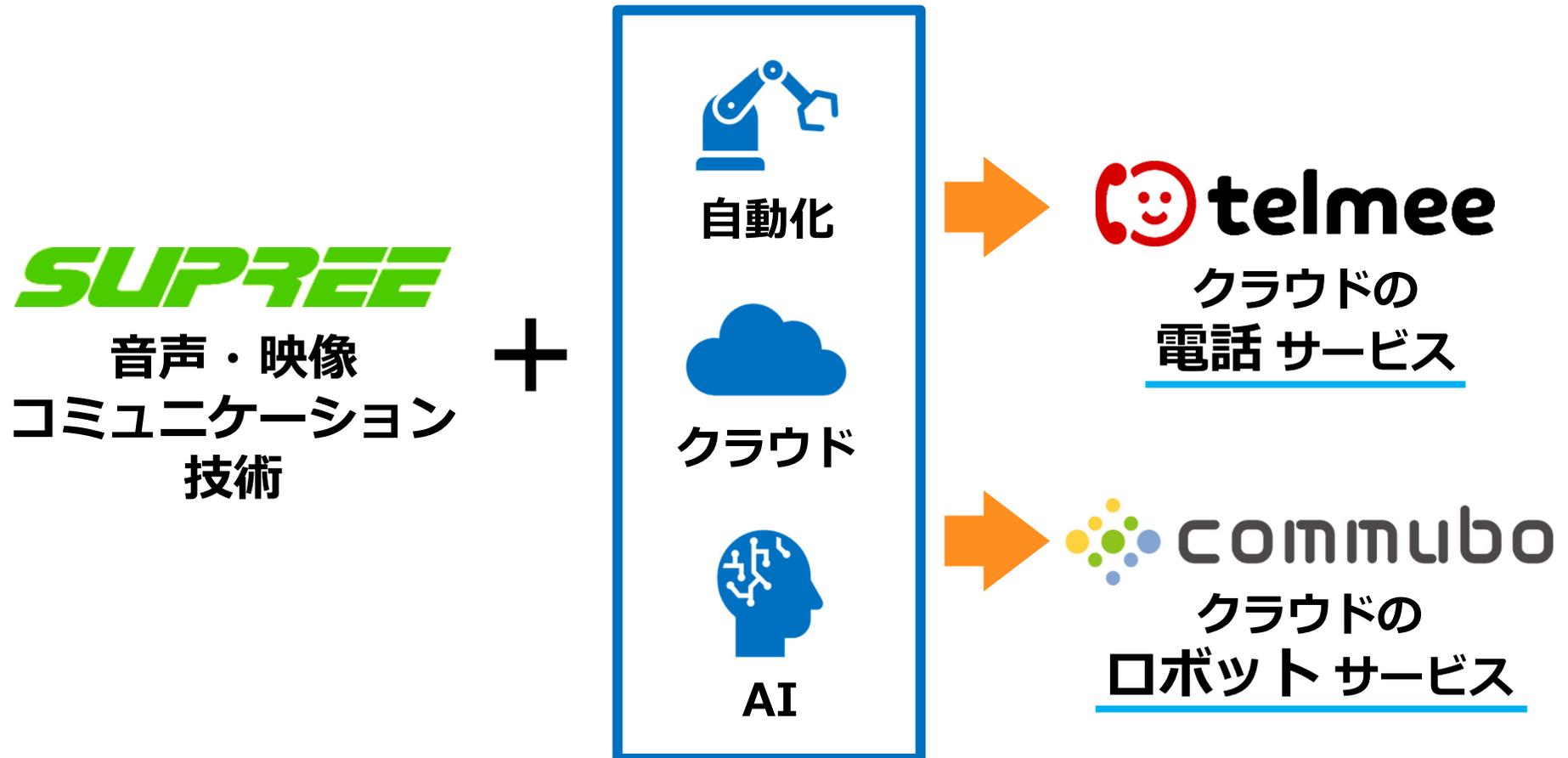
# 事業戦略

# ソフトフロントの事業

	事業形態	主たるお客様	収益モデル
 SIP/VoIPミドルウェア	ソフトウェア ライセンス事業	メーカー 通信事業者	フロー型 (ライセンスロイヤリティ)
 クラウドテレフォニー   自然会話AIプラットフォーム	クラウド サービス事業	電話・会話業務 に関する企業	ストック型 (月額利用料)

**コミュニケーション・プラットフォーム事業**

# コミュニケーション・プラットフォーム事業



長年培ったコア技術を基に、技術競争力を持った新規事業

## コミュニケーション・プラットフォーム事業



## 「電話」に関連する業務自動化サービス

## 対象市場

## 電話・会話業務に関する企業

- コールセンター
- 通信販売
- 金融
- 公共サービス（電気／水道／ガス）
- 行政
- メーカー
- 物流
- 飲食／宿泊
- サロン（美容室／マッサージ）
- etc…

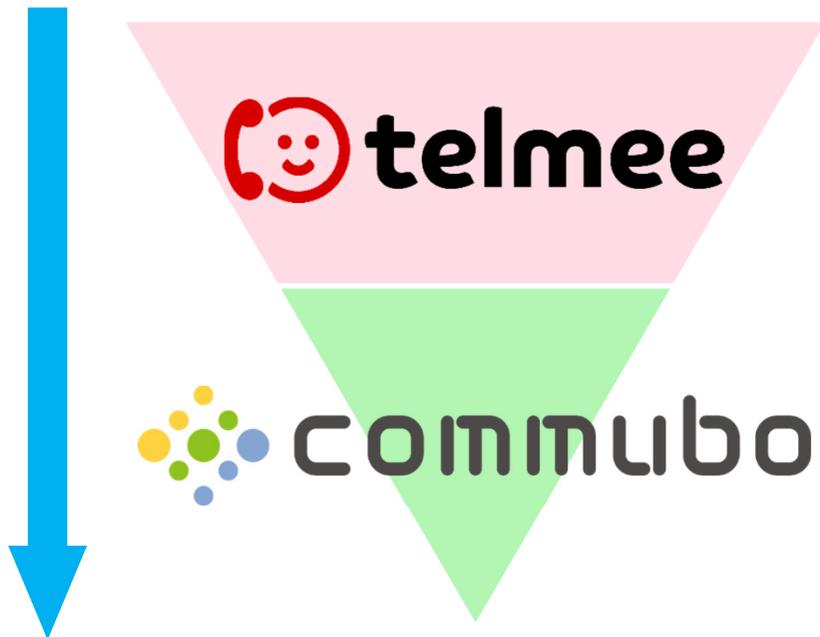
## 幅広い市場に対するアプローチがポイント

# コミュニケーション・プラットフォーム事業

自動化の範囲

顧客の数

特徴



- 電話業務の単純な自動化
- 発信系業務が中心
- 営業リードタイムの短さ

- より高度な自動化
- 着信系業務が中心
- 利益率の高さ

さらに...

電話 + ロボット = 組合せ販売で アップセル

 + 

# 技術開発投資

2020年度は、事業拡大に向け **サービス機能強化** に注力



リモートワーク時代に対応し、  
企業の内線電話／社用電話を  
個人のスマホで実現



電話から SMS を介した  
Webページへの誘導で、  
お客様の業務フロー強化を実現



動的な AIロボットの増減に対応し、  
呼量が時間ごとに変化するお客様へ  
最適なコストパフォーマンスを実現

時代に求められるサービスとして、事業推進を加速

# 参考 : commubo 音声認識の強化

商品名や専門単語とか、お客様の会話を正しく認識しない...

## 一般的なボイスボット

〇〇業務に合わせ、音声認識辞書を準備



会話全体で似たような単語があると、**誤認識の確率が増える**ため、**辞書チューニング**が必要

# 参考 : commubo 音声認識の強化



会話のシーン毎に、音声認識辞書を切り換える

## シーンセレクトタ機能

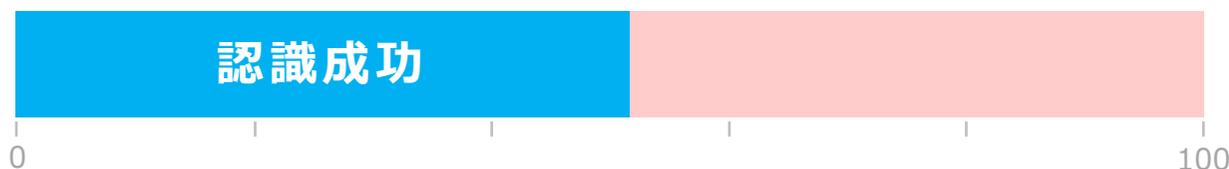


シーン毎の音声認識辞書の **高速切替えを実現し、**  
**認識率が飛躍的に向上**

# 参考：commubo 音声認識の強化

シーンセレクトタの効果：姓（苗字）の聞き取り の場合

シーンセレクトタ無し



51.2%

シーンセレクトタ有り



93.9%

**認識率が大幅に改善**

## ■ カスタムシーンセレクト

---

「姓」「名」「商品名」…などの **12種類** のシーンに加え、**任意のシーン** を **自由に追加可能** に！

## ■ 音声認識辞書のインポート/エクスポート

---

**.csv形式ファイル** で、辞書の **一括 & 大量登録** に対応。  
辞書管理の **生産性が向上!**

# 事業状況

## 取り組み内容

遠隔・自動化ソリューションによって時代のニーズを  
的確にとらえ、適用事例をフル活用して拡大

### telmee

- ソリューション実績を元にした既存業種でのシェアを拡大  
SMSやWeb連携などの付加価値化提案で市場開拓を推進

### comhubo

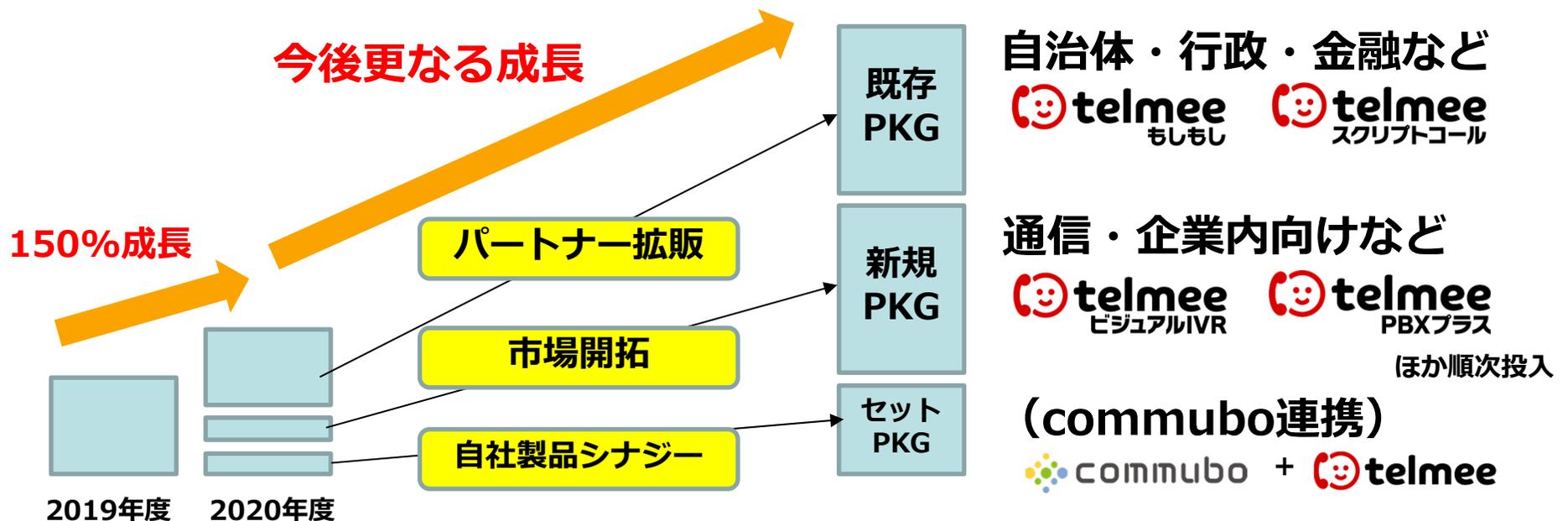
- 象徴事例をモデルケース化し、パートナー含めて開拓を加速  
「深耕」×「横展開」で「面」シェアを獲得

### *SUPREE*

- 大手通信機器メーカーへの導入で培った高信頼性を元に  
IoT関連製品での新たな利活用を提案

## telmee

ソリューション実績を元にした既存業種でのシェア拡大と、  
SMS, Web連携などの付加価値化提案で市場開拓を推進



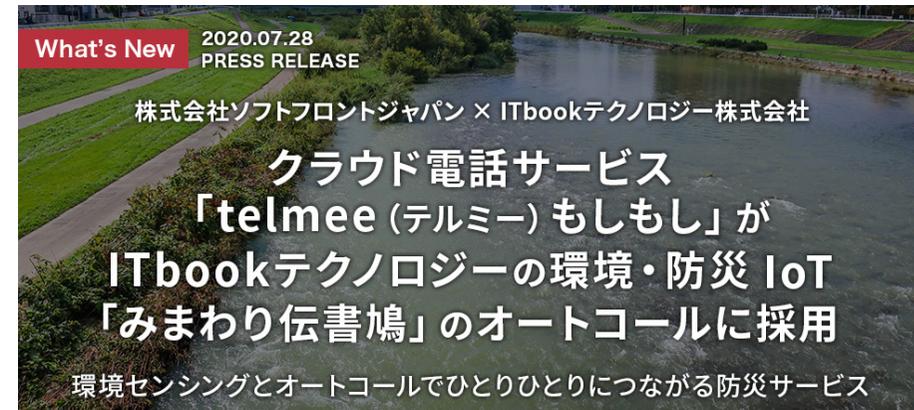
## 複数の販売施策で提供数を拡大

# telmee パートナーシップ事例

(サービス連携事例)

ITbookテクノロジー 株式会社

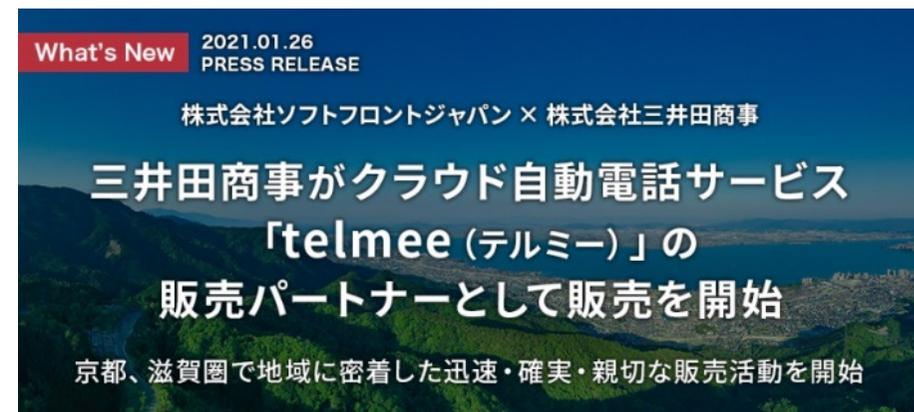
環境センシングとオートコールで  
ひとりひとりにつながる防災サービス



(販売連携事例)

株式会社 三井田商事

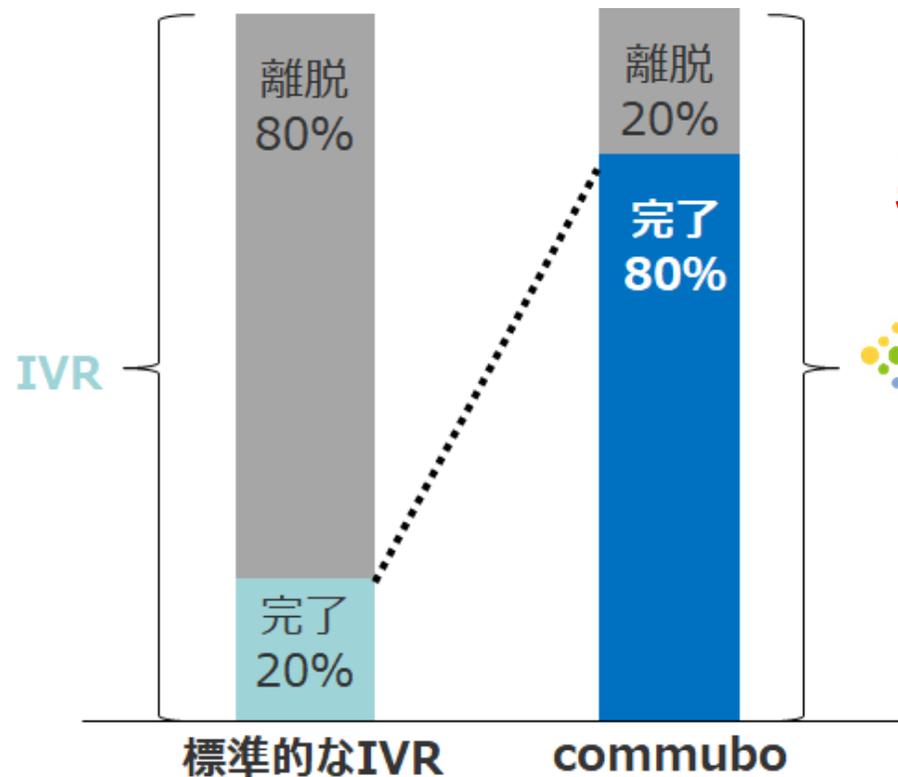
京都、滋賀県で地域に密着した  
迅速・確実・親切な  
販売活動を開始



## commubo

象徴事例をモデルケース化し、パートナー含めて開拓を加速  
「深耕」×「横展開」で「面」シェアを獲得

## モデルケース例（化粧品通販/注文受付）



あふれ呼全体に対して  
業務完了率 80% の実績

commubo ver. 3

売上  
UP

象徴事例をモデルケース化し、パートナー含めて開拓を加速  
「深耕」×「横展開」で「面」シェアを獲得

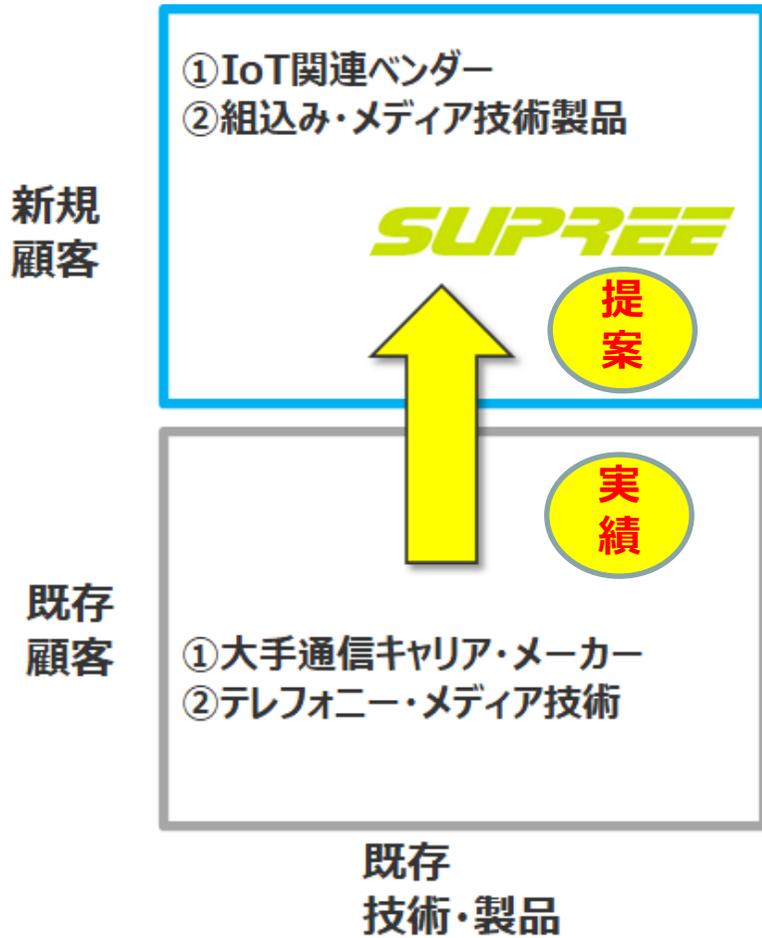
## モデルケースを軸とした「面」展開



顧客に適したベネフィットを訴求

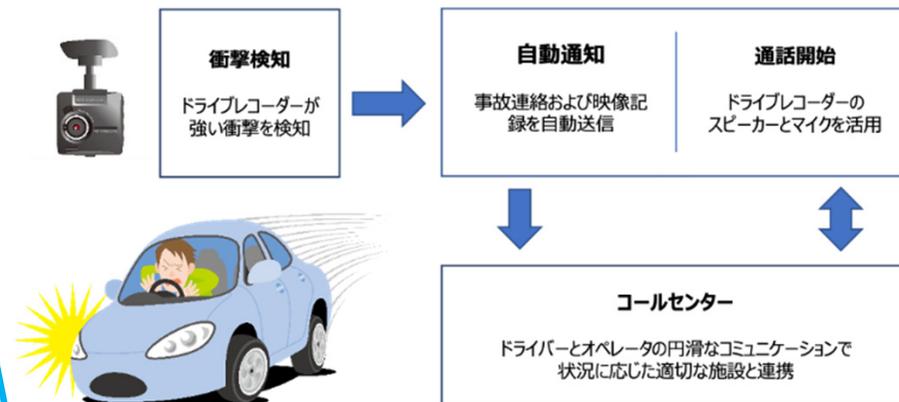
\* 富士キメラ『2019 人工知能ビジネス総調査』より当社推計

大手通信機器メーカーへの導入で培った高信頼性を元に  
IoT関連製品での新たな利活用を提案



2020年8月

パイオニアのドライブレコーダーに採用  
～事故発生時の自動通知と通話機能に利用～



(複数機種に搭載され量産販売中)

大手通信機器メーカーへの導入で培った高信頼性を元に  
IoT関連製品での新たな利活用を提案

## 広がるIoTデバイスでの遠隔音声・映像シーン



みまもり端末に  
音声機能を追加



IPインターフォンで  
来訪者を確認



VRで遠隔地との  
コミュニケーション



スマートデバイスで  
ドローン映像を確認

## 5G時代の高速・広帯域モバイルインターネット環境が後押し

## 社会課題に挑む遠隔・自動化ソリューション



電話業務を自動化する  
クラウド電話サービス

継続的な会話を実現する  
自然会話AIプラットフォーム

IoT時代の付加価値化  
音声・映像ミドルウェア

電話回線不要

AIオペレータ

高信頼性

# SOFTFRONT

## ● 注意事項

本資料に開示されているデータや将来予測等は、本資料の発表日現在の判断や入手可能な情報に基づくもので、様々な要因により変化することがあり、潜在的なリスクや不確実性が含まれております。

また、これらの情報が、今後予告なしに変更される可能性もあります。

本資料は、投資家の皆様がいかなる目的に利用される場合においても、ご自身のご判断と責任において利用されることを前提に提示させていただくものであり、本資料利用の結果生じるいかなる損害についても、当社は一切の責任を負いません。

なお、本資料に記載されている会社名および製品名などは、各社の商標又は登録商標です。