

2021年7月14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
(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

CONTACTセンターを運営するウェルネスコミュニケーションズが AIオペレータ「commubo（コミュボ）」による 通販事業者向けサービスを提供開始

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：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（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、株式会社ウェルネスコミュニケーションズ（東京都渋谷区、代表取締役社長：曾根邦夫、以下、「ウェルネスコミュニケーションズ」）がAIオペレータ「commubo（コミュボ）」を活用して主に通販事業者向けサービスの提供を開始したことをお知らせいたします。

【添付資料】

CONTACTセンターを運営するウェルネスコミュニケーションズがAIオペレータ「commubo（コミュボ）」による
通販事業者向けサービスを提供開始

以上

コンタクトセンターを運営するウェルネスコミュニケーションズが AI オペレータ「commubo（コミュボ）」による通販事業者向けサービス を提供開始

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：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（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、株式会社ウェルネスコミュニケーションズ（東京都渋谷区、代表取締役社長：曾根邦夫、以下、「ウェルネスコミュニケーションズ」）が AI オペレータ「commubo（コミュボ）」を活用して主に通販事業者向けサービスの提供を開始したことをお知らせします。

ウェルネスコミュニケーションズは全国複数拠点にてコールセンターを運営し、IT を活用した企業の顧客接点を強化するサービス・ソリューションを提供しています。

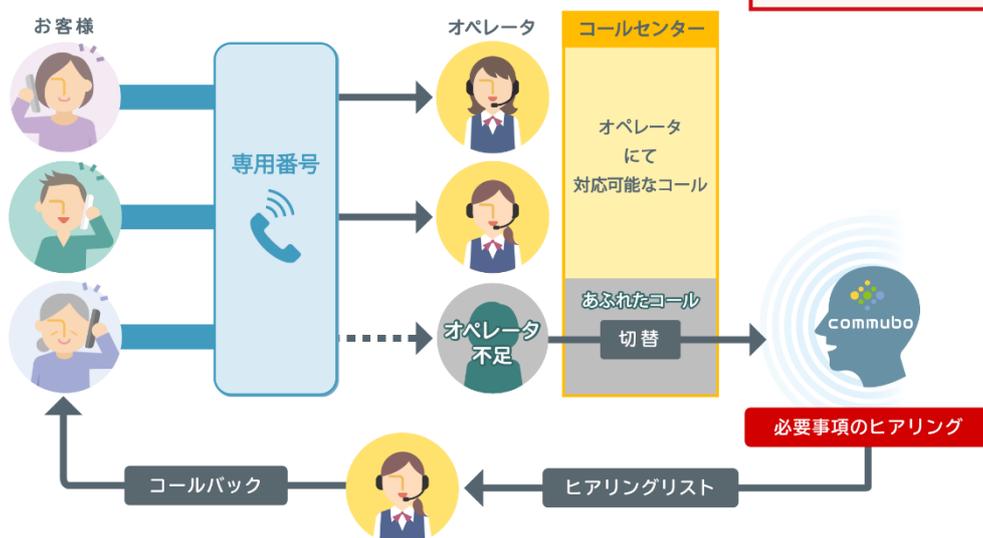
この度、ウェルネスコミュニケーションズは企業における DX 支援の一環としてソフトフロントジャパンの自然会話 AI プラットフォーム「commubo」による AI オペレータサービスをソリューションメニューに追加し、ボイスボットを用いた電話業務の自動化ソリューションを拡充することになりました。

この AI オペレータサービスで注力する分野としては、昨今の巣ごもり需要で活況を呈している通販業界が挙げられ、注文受付等で慢性的に発生する入電の「あふれ呼」対策として「スナッチ対応」に適用するものです。「スナッチ対応」は顧客の名前と電話番号だけを聞き取って一旦電話を切り、ピーク後にコールバックするコールセンター手法ですが、「commubo」の持つ自然なボイスボット会話能力によって一次受付の登録率は 80% を超える実績があり、顧客満足度の向上と共に通販事業者の売り上げ拡大に貢献することができます。

スナッチ対応

あふれたコールに対して必要事項を聞き取り、後でコールバック

- 通常のダイヤルプッシュ式IVRに比べて途中離脱が少ない
- 4倍の業務完了実績あり



その他、ウェルネストコミュニケーションズは他の分野においても「commubo」による顧客対応レベルの均質化やクレームレス環境の実現、24 時間 365 日対応等によって業務効率化と売り上げ拡大を訴求した電話業務自動化サービスを様々な業界に対して提供していきます。

ソフトフロントジャパンは AI オペレータサービスのシステム全般のサポートを行い、ウェルネストコミュニケーションズによるソリューション展開を支援して参ります。

■ 自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の Web サイト

<https://commubo.com/>

【株式会社ウェルネストコミュニケーションズについて】

創業以来の中核事業である ICT アウトソーシング（コンタクトセンター）分野では、AI を用いた OCR や音声認識、RPA などの技術による顧客とのコミュニケーションの効率化を図るとともに、オムニチャネル化をはじめとするデジタルイゼーションにより、新しい顧客体験（UX）やデジタルトランスフォーメーション（DX）を実現していきます。

さらにそれら ICT の技術と経験を基盤として、弊社代表の東京大学医学部時代の知見とネットワークを生かし、市場規模が急速に拡大するヘルスケア分野において、ICT×ヘルスケアで新しい医療サービスの形を実現していきます。

ICT を使って人々の生活をより豊かに、より便利に変えていくのが我々の使命です。

<https://wellnest.co.jp/>

【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/>

【プレス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 : sales@softfront-japan.co.jp

株式会社ウェルネストコミュニケーションズ

営業本部 藤谷・岩澤・品田

TEL : 03-6734-0004 FAX : 03-6368-6352 Email : sm@wellnest.co.jp