

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

## 宅配ボックスの問合せ窓口に ボイスボット「commubo（コミュボ）」をテスト導入

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、コールセンターの DX 推進、効率化を実現するために会話業務を自動化するクラウド音声 AI ロボット「commubo（コミュボ）」を展開中です。

### 【添付資料】

宅配ボックスの問合せ窓口にボイスボット「commubo（コミュボ）」をテスト導入

以上

## 宅配ボックスの問合せ窓口に ボイスボット「commubo（コミュボ）」をテスト導入

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、コールセンターの DX 推進、効率化を実現するために会話業務を自動化するクラウド音声 AI ロボット「commubo（コミュボ）」を展開中です。

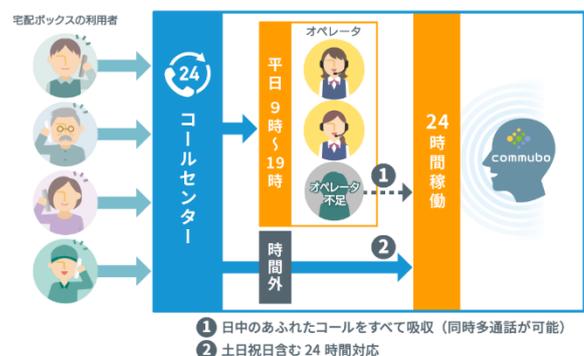
「commubo」は、AI が搭載されている音声認識のソフトウェアによって、コールセンターの電話対応業務でオペレーターを介さずに、24 時間いつでも自動対応することが可能なボイスボットで、顧客満足度向上やオペレーターのストレス軽減を実現する手段の一つとして注目を集めています。

### 【宅配ボックスの問合せ窓口】



フルタイムシステムは、世界に先駆け宅配ロッカー・スマートピックアップロッカー（フルタイムロッカー）を開発、展開する企業です。集合住宅を中心に戸建て、オフィス、駅などへの設置件数 43,000 棟を超える宅配ボックス・宅配ロッカーのリーディングカンパニーです。ロッカーの利用者様からのお問合せは主にコントロールセンターでの電話や WEB を通じて対応しています。ご利用者の増加にともない、これまでお問い合わせ窓口を拡大し、電話やホームページ上のチャット機能で受け付けるよう整備してきましたが、今後のコントロールセンター業務をさらに効率良く運営することを目的に、DX 推進の一環として、AI を搭載したボイスボットで一部業務を自動化することを検討しました。その結果、同時多通話ができること、自社でシナリオ編集ができること、既存の電話システムとシームレスな連携ができることに注目し、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」のテスト導入を決定いたしました。

### お待たせすることなく24時間対応が可能



### ～「commubo」による効率的なコントロールセンターの運営が可能に～

「commubo」による業務は、宅配ロッカーに関する登録や操作方法について、利用者からの問合せ対応となります。期待する効果は、「commubo」の特徴である同時多通話により、日中に電話があふれたとしても吸収できること、24 時間体制により受付時間を拡大できることです。これにより、サービスをさらに拡充させながら、効率的なコールセンターの運営が可能になります。

運用の方針は、自社で「commubo」のシナリオを編集すること。ボイスボット運用の知見を自社に蓄積していくことで、将来的にはフルタイムシステム自社による、「commubo」の業務追加・拡張を可能にしています。

ソフトフロントジャパンは、今回も導入のための専門チームを立ち上げ、「commubo」の立ち上げから安定稼働までをサポートします。

■ 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（コミュボ）」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](mailto:sales@softfront-japan.co.jp)