

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

ボイスボット・サービスの commubo がリスト発信機能を大幅強化し、 コールセンターのアウトバウンド業務の生産性向上を強力に支援 ～ リスト発信効率が、従来の2倍に性能アップ ～

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：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（住所：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、自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」がリスト発信機能を大幅に強化したことをお知らせします。

【添付資料】

ボイスボット・サービスの commubo がリスト発信機能を大幅強化し、コールセンターのアウトバウンド業務の生産性向上を強力に支援～ リスト発信効率が、従来の2倍に性能アップ ～

以上

ボイスボット・サービスの commubo がリスト発信機能を大幅強化し、 コールセンターのアウトバウンド業務の生産性向上を強力に支援

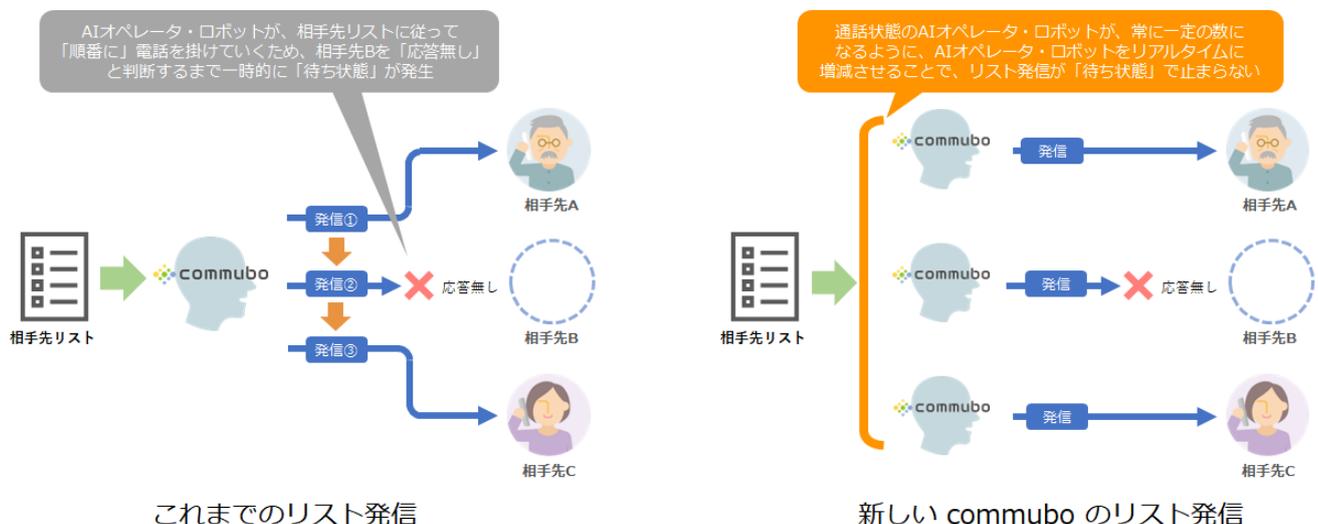
～ リスト発信効率が、従来の2倍に性能アップ～

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：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（住所：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、自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」がリスト発信機能を大幅に強化したことをお知らせします。

コールセンターの人手不足への対応や、自動化による生産性向上を目的にボイスボットの導入が広がりを見せています。ソフトフロントジャパンの「commubo」は、お客様に不快感を与えない自然な会話を実現する日本語対応の AI オペレータ・ロボットとして 2018 年より販売開始し、これまで多くの事業者さまにご採用頂いてきました。AI オペレータ・ロボットとしての会話性能はもとより、事業者さまご自身で会話内容を設定・変更でき、他のシステムと柔軟に連携できることから、優れた生産性を実現できるボイスボット・サービスとして高い評価を頂いています。

このたびアウトバウンド業務（電話架電業務）においても、さらに高い生産性を実現すべく、「commubo」のリスト発信機能の性能を大幅に強化しました。

クラウドサービスの「commubo」は、リスト発信を設定・操作する Web UI から、実際の自動連続電話発信（架電）、会話、すべての通話結果を確認・補正・抽出する、アウトバウンド業務を実施するための一連の機能を備えています。リスト発信を実行すると、あらかじめ設定された数の AI オペレータ・ロボットがクラウド上に仮想的に作成され、リスト発信の個々の相手先に対して AI オペレータ・ロボットが発信（架電）から通話までを制御し、自動的なアウトバウンド業務を実現しています。



今回の機能強化では、発信しても相手先が電話に応答しない場合に、AI オペレータ・ロボットが「待ち状態」となってしまうことを解消し、更なる発信効率の向上を実現しました。

新しい「commubo」では、「通話状態」の AI オペレータ・ロボットが常にあらかじめ設定された数になるように、リスト発信による相手先の応答率（電話にできる確率）をリアルタイムに分析し、発信処理する AI オペレータ・ロボットの数を動的に増減制御します。

これにより、リスト発信における AI オペレータ・ロボットの通話状態となる稼働率が高まり、単位時間あたりの発信件数を大幅に増加できるようになりました。

具体的には、4 台の AI オペレータ・ロボットで 1,000 件の相手先にリスト発信する場合、これまで 3 時間を要していた業務が半分の 1.5 時間で完了するようになり、効率が 2 倍となります。

※相手先応答率 20%、平均通話時間 90 秒の場合。

ソフトフロントジャパンでは、今回の機能強化を踏まえて、初期督促や予約リマインド、お知らせ・案内などのアウトバウンドコール業務を手掛ける法人企業に対し、業務効率化課題の解消策として「commubo」の提供を加速してまいります。

【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」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/>

【commubo 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

【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 檀上

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296 E-mail : press@softfront.co.jp