

2024年8月1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
(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

立ち上げ工数大幅に削減、短期大量発信も迅速対応を実現 コンタクトセンターBPO のディー・キュービックに聞いた、AI ボイスボット「commubo」を選ぶ理由

株式会社ソフトフロントホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（本社：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、コンタクトセンターBPO のディー・キュービック株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：岸本享、以下 ディー・キュービック）に AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」を導入いただきましたのでお知らせいたします。

本件による今期業績に与える影響は軽微であります。今後、業績への重大な影響が認められる場合には速やかにお知らせいたします。

【添付資料】

立ち上げ工数大幅に削減、短期大量発信も迅速対応を実現

コンタクトセンターBPO のディー・キュービックに聞いた、AI ボイスボット「commubo」を選ぶ理由

以 上

立ち上げ工数大幅に削減、短期大量発信も迅速対応を実現

コンタクトセンターBPO のディー・キュービックに聞いた、AI ボイスボット「commubo」を選ぶ理由

株式会社ソフトフロントホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（本社：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、コンタクトセンターBPO のディー・キュービック株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：岸本享、以下 ディー・キュービック）に AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」を導入いただきました。

commubo は、電話対応業務のプロであるコンタクトセンターBPO に選ばれるボイスボットとして、ご評価をいただいています。ディー・キュービックは commubo を導入し、電話対応の自動化だけでなく、commubo の運用自走化の特徴を生かし、業務立ち上げの工数大幅削減・迅速化を実現しました。



■ 導入背景と導入時のポイント：コールセンターにおいて大事な「人に近い対応」と「管理効率化」を評価

「音声コミュニケーションの自動化」の方法を模索されていたディー・キュービック様、コンタクトセンター業界に長年携わる同社だからこそ、人間に近い温かみのある会話や、電話対応履歴の管理効率化にはこだわりがありました。その中で commubo は、人間に近い音声・確認作業の効率・サポート体制を評価いただき、ご導入に至りました。

■ 導入後の成果：約 15 日間で数千件のアウトバウンド、運用自走化の特徴を生かし案件立ち上げスピードアップ

導入後は、commubo の運用自走化に特化した製品特徴を生かし、自社内でトークスクリプト等を設定して顧客に提供をしています。トークスクリプトの作成・変更は、ベンダー側に依頼をすることなく自社内で設定、すぐに反映ができるため、これにより案件立ち上げ工数を大幅に削減し、スピードアップすることができました。

一例として、「短期間で数千件のアウトバウンドコール」の引き合いがあった場合、今までは数百人の人材確保と教育で長いと 2 か月程度かかることもあり、受けるのは難しかった状態が、commubo 導入後は準備期間が 15 日間程度に短縮され、人材確保の点も考慮する必要がないため、実現可能となりました。

また、人手が確保しづらい案件（例：夜間・休日対応など）も、今では commubo で対応ができるため、顧客への提案の幅も大きく広がりました。

当社 Web サイトの導入事例ページでは、commubo の使い勝手など、インタビュー内容を詳しく紹介しております。

<https://commubo.com/usecase/dcubic>



ソフトフロントジャパンは、今後もコールセンターBPO の皆様が管理・運用しやすいソリューションを提供して参ります。

【ディー・キュービック株式会社様について】

1979 年に前身の第一アドシステム株式会社として創業し、テレマーケティング黎明期からマーケティング、セールスプロモーション支援や、通販フルフィルメントなど、24 時間 365 日対応のコンタクトセンターサービスを中心とした企業向けソリューションを提供してまいりました。近年では AI による自動応答などをはじめとした企業の DX 推進支援サービスや、業務改善を強力に推進する業務可視化コンサルティングなどの BPO サービスの提供も行っています。2023 年 2 月には、経済産業省が定める DX 認定制度に基づく「DX 認定事業者」に認定されました。

<https://www.dccubic.jp/>

【commubo について】

commubo は「継続的で」「複雑な」「音声の会話」に対応する自然会話 AI ボイスボットです。

自然な会話の高速 AI、Web ブラウザベースの簡単操作、CTI/CRM 等のシステム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる組織体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

これまでコールセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務などさまざまな業界において、電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

<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」や、自然会話 AI ボイスボット「commubo」を展開し、さまざま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

TEL : 03-6550-9930

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 広報窓口

TEL : 03-6550-9270

E-mail : press@softfront.co.jp