

2025年1月8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 狩野 健治
電話 03-6550-9270

ボイスボットをダイバーシティ経営推進に活用

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、株式会社エプコ（本社：東京都墨田区、代表取締役グループ CEO：岩崎辰之、以下エプコ）に、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」が採用されたことをお知らせします。エプコ様はボイスボットを活用し、コールセンターのサービス強化のみならず、様々な人の就労の機会を提供するダイバーシティの推進も行っています。

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】

ボイスボットをダイバーシティ経営推進に活用

以上

ボイスボットをダイバーシティ経営推進に活用

エプコ様事例：音声会話フローをテキスト化し、日本一静かなコールセンターを目指す

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、株式会社エプコ（本社：東京都墨田区、代表取締役グループ CEO：岩崎辰之、以下エプコ）に、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」が採用されたことをお知らせします。エプコ様はボイスボットを活用し、コールセンターのサービス強化のみならず、様々な人の就労の機会を提供するダイバーシティの推進も行っています。



■ 導入背景：メンテナンスサービスの強化と、ダイバーシティ推進の一環

エプコ様はメンテナンスサービス事業として、自社でコールセンターを運用し、クライアント企業に代わり問合せ対応を行っています。

この度クライアントより、問い合わせ対応範囲の拡張とコスト抑制の両立という要望を受け、commubo を導入しました。（導入事例はこちら <https://commubo.com/usecase/epco>）

同社は上記案件だけでなく、事業全体へ commubo の活用を展開し、自社サービスを強化していくとともに、様々な人の就労の機会を提供するダイバーシティを推進しています。

■ AI ボイスボット「commubo」がダイバーシティに貢献すること

エプコ様は企業ミッションの一つとして「2Ds（Digital x Diversity x Silence）」を掲げ、デジタルツールを活用することで、聴覚に不安を抱える方が安心して無理なく働ける職場を目指しています。

一方、コールセンターでは電話対応による音声のやり取り、つまり聴覚が求められます。メールやチャットでのコミュニケーションは普及していますが、電話によるお問合せチャネルは引き続き必要とされています。

これを両立するために、エプコ様はボイスボットを活用し、コールセンターなのに音声のやり取りを必要としない「日本一静かなコールセンター」をつくることで、聴覚や個人スキルに依存しない職場づくりを進めています。

この構想に対し、commubo は下記 3 点で貢献をしています。

【1】 設定されたシナリオに沿って人の代わりに電話対応

発話内容から相手の発言に対する分岐まで commubo 上で事前に設定指示をすることで、オペレータがトークスクリプトを元に対応するのと同じように、commubo がお客様対応を行います。

【2】 会話内容のテキスト化

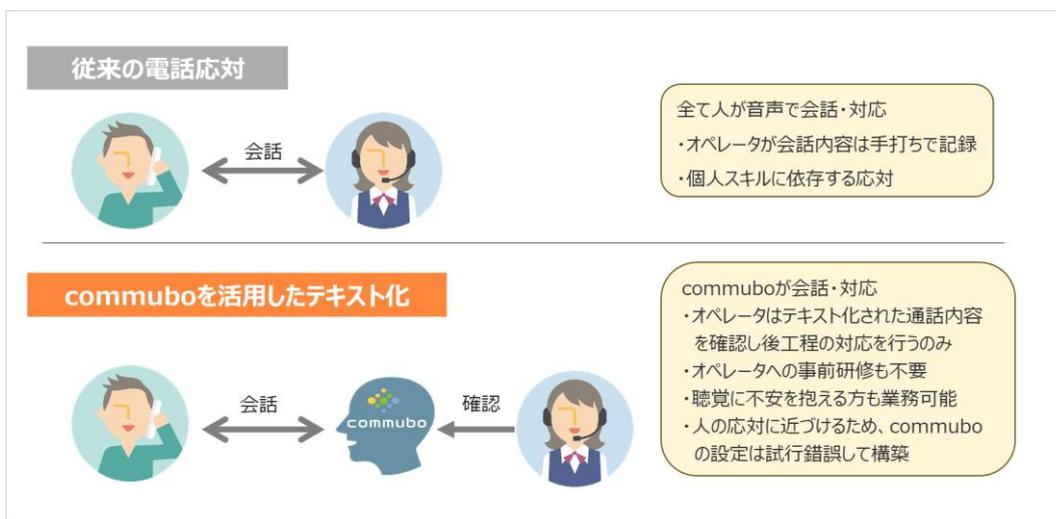
お客様からの入電を commubo で対応すると、会話内容が自動でテキスト化され、リアルタイムで内容を把握できます。

【3】 「目に見えないものをテキスト化」するための、シナリオの試行錯誤

とはいえ、ボイスボットが有人オペレータと同じトークスクリプトで対応をしても、想定通りに会話が進まないことがあります。人が対応する場合、お客様の言葉のニュアンス、表現、感情起伏など、言葉の裏にあるものを自然とくみ取っていたためです。

人がくみ取っていたことをボイスボットの対応に置き換える場合、言葉の表現調整や、話す順番の変更など、細やかに設定を変えながら、試行錯誤をしていく必要があります。

commubo は、ボイスボットの対応内容を設定するシナリオの編集 UI に優れており、ユーザー自身で内容の修正が簡単に行えるうえ、修正の反映を即時行うことができるため、この試行錯誤をスピーディーに行うことができます。



エプコ様は、日本一静かなコールセンターを推進しています。ソフトフロントも引き続きこの取り組みに貢献すべく、commubo 活用のサポートをしております。

■ 導入ご担当者様のお言葉

今回導入したボイスボットは、コールセンター業界が直面する人手不足への対応として、またエンドユーザーの多様なニーズに応えるために導入しました。

従来、問い合わせの3~4割を占める定型的な質問に対し、回答スピードを向上させ、時間外の対応を実現することで、顧客満足度の向上を目指しています。しかし、感情理解や配慮といったAIが苦手とする分野では、人間の役割が欠かせません。そのため、AIと人間が共存し、誰でも対応可能な仕組みを構築することを重視しました。特に、コミュニケーションのテキスト化とセルフエディット機能は、柔軟かつ効率的な運用に大きく貢献しています。

また、電話を好まないユーザーへの対応として、チャットやメールなどの選択肢を拡大し、ユーザーファーストなサービスを提供することを目指しています。この取り組みは、ダイバーシティ推進にも寄与すると考えており、聴覚に不安のある方にも新しい働き方を提案できる社会貢献の一環として挑戦を続けていきます。

株式会社エプコ H-M 事業部 金沢オペレーションセンター 2Ds 推進チーム チームリーダー 中山 祐一 様

【株式会社エプコについて】

エプコグループは「CARBON NEUTRALITY」を目指す「HCDs（Housing Carbon Neutrality Digital Solutions）」をパーパスに掲げ、「脱炭素×建築 DX」をテーマとした3つの事業（設計・メンテナンス・再エネ）を通して、住まい・暮らし・地球環境をデジタル技術で支えます。

また、東京電力エナジーパートナー株式会社と設立した「TEPCO ホームテック株式会社」、三井物産株式会社と設立した「MEDX 株式会社」の2社をパートナー企業と位置づけ、エプコグループとパートナー企業との相乗効果を目指したパートナーシップ経営を推し進めております。「脱炭素×建築 DX」により、あらゆるステークホルダーの皆さまの期待に応え、社会課題の解決に取り組んでまいります。

<https://www.epco.co.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

株式会社エプコ

広報

担当：佐藤

TEL : 098-918-0038

E-mail : kouhou@epco.jp