

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

## 宅配ボックス問合せをボイスボットで対応、20種の問合せを自動化 自走運用に適したAIボイスボット「commubo（コミュボ）」の多様な機能を駆使

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、同社が提供するAIボイスボット「commubo（コミュボ）」が、宅配ボックス・宅配ロッカーシェア No.1\*1の株式会社フルタイムシステム（本社：東京都千代田区、代表取締役：原 幸一郎、以下 フルタイムシステム）に導入され、成果を出した事例を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】

宅配ボックス問合せをボイスボットで対応、20種の問合せを自動化  
自走運用に適したAIボイスボット「commubo（コミュボ）」の多様な機能を駆使

以上

## 宅配ボックス問合せをボイスボットで対応、20種の問合せを自動化

### 自走運用に適した AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」の多様な機能を駆使

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、同社が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」が、宅配ボックス・宅配ロッカーシェア No.1<sup>\*1</sup>の株式会社フルタイムシステム（本社：東京都千代田区、代表取締役：原 幸一郎、以下 フルタイムシステム）に導入され、成果を出した事例をお知らせいたします。

コロナ禍以降の呼量の増加と採用難の課題を、commubo の特徴である使いやすい UI（操作画面）と柔軟性の高い機能を駆使し、様々な問合せを自動対応化することで、オペレータの対応負荷を軽減し、解消しています。

\*1 株式会社フルタイムシステム調べ：「全国マンション市場動向 2023 実績・展望」（株式会社不動産経済研究所）をもとに推計

## 宅配ボックス電話問合せ自動化



# 20種の問合せを 自動化！

### ■ 導入背景と選定理由：電話チャネルは引き続き必要、簡単に編集できる UI と自然な声を評価

フルタイムシステムは日本で宅配ボックスを初めて作ったパイオニア企業で、同社のコールセンターでは 555 万ほどのユーザーに対し 24 時間 365 日の問合せ対応を有償保守サービスとして提供しており、呼量は平均 5 万／月にも及んでいません。

コロナ禍以降に宅配ロッカーのユーザーが急増し、伴ってお問合せいただく呼量も増加。従来は人を沢山採用することで乗り越えていましたが、近年の採用難に伴い、24 時間 365 日十分なオペレータを配置するのに苦勞をしていました。

長年のユーザーは電話での問合せに慣れていること、ご高齢のユーザーも多いこと、また宅配ボックス付属の電話を利用した問合せもあることなどから、引き続き電話での問合せチャネルは必要と判断。24 時間 365 日対応の問合せ窓口を価値のあるサービスとして有償でご提供しているからこそ、きちんとお電話を逃すことなく応えたいと思い、commubo の導入に至りました。

## ◆commubo の選定・評価ポイント

- ・ シナリオ編集 UI：開発経験がない素人でも簡単にシナリオを組め、使いやすい
- ・ commubo の音声：声がよくて自然だ、と社内評価が高く、話し方・アクセントなど発話のチューニングも簡単

## ■自動化の鍵：簡単に編集できる UI や多様な機能を活かし、スピーディに業務拡張

過去の対応履歴の統計情報を元に、シンプルで呼量の多い問合せ内容から順次対応を進め、今では 20 種類弱の問合せを commubo で対応。呼量の増加にも関わらず、高い応答率を維持しています。

つながりやすくなったことで、お電話をお待たせすることも少なくなったこと、オペレータの負荷も減り、センターの雰囲気もとてもよくなったことも、大きい成果だと同社は語ります。

問合せ対応の拡張にあたっては、commubo の「編集が簡単な UI」を活用し、スピーディに進められたのがポイント。構築・運用は 2 名のみ体制で、1 名がシナリオ作成やチューニングの指示、もう 1 名が実際に commubo を操作し、シナリオが出来たらテスト⇒修正を繰り返し、チューニングしていきます。commubo にかかる時間も最小限で、他業務と並行しながらスムーズに進行していくことができました。

チューニングして適切なシナリオを構築していくにあたり、履歴の確認による迅速な原因調査や、SMS 送信・commubo と連動した入力フォーム（セルフエディットページ機能）などの commubo の柔軟で多様な機能を活用できたこともポイントと担当者は話しています。

当社 Web サイトでは、さらに詳しい commubo の活用方法や具体的な機能内容など紹介しております。

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

ソフトフロントジャパンは、今後もコンタクトセンターの皆様が、自社で運用・管理がしやすく、即時成果を出せるボイスボットサービスを提供して参ります。

## 【株式会社フルタイムシステムについて】

フルタイムシステムは、世界に先駆け宅配ボックス・宅配ロッカーを開発し、「最も長期に亘って営業している電気式宅配ロッカーサービスプロバイダー\*2」として、ギネス世界記録™に認定されています。また国連の定める SDGs（持続可能な開発目標）実現のための活動に取り組んでおり、宅配ボックスの整備により荷物の再配達を減らし CO2削減による地球温暖化防止への功績が認められ環境大臣賞「環境保全功労者表彰」を受賞しております。創業時から 38 年以上にわたりお客様の声に耳を傾け、宅配ボックス・宅配ロッカーと 24 時間有人対応のコントロールセンターを核とし、レンタサイクル、カーシェアリング、EV 充電など、住生活を豊かにする設備やサービスを提供し、現在では集合住宅を中心に戸建て、オフィス、店舗、公共施設などへのフルタイムロッカー設置件数 50,000 カ所を超え、年間で 555 万人以上を超える方々にご利用いただいています。（2023 年 12 月時点）

\*2 英語タイトル: Longest-selling electronic parcel locker service provider

<https://www.fts.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](mailto: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](mailto:press@softfront.co.jp)