

2025年3月18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

GMO ペイメントサービスが消費者向け問合せ対応にボイスボットを採用 シナリオ構築・修正の柔軟性・使いやすさが選定の決め手

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、GMO ペイメントゲートウェイ株式会社の子会社である GMO ペイメントサービス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：向井克成、以下 GMO ペイメントサービス）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。

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】

GMO ペイメントサービスが消費者向け問合せ対応にボイスボットを採用
シナリオ構築・修正の柔軟性・使いやすさが選定の決め手

以上

GMO ペイメントサービスが消費者向け問合せ対応にボイスボットを採用

シナリオ構築・修正の柔軟性・使いやすさが選定の決め手

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、GMO ペイメントゲートウェイ株式会社の子会社である GMO ペイメントサービス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：向井克成、以下 GMO ペイメントサービス）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。



■ 導入背景：サービスの拡大に伴い、運用コストを下げながら問合せ体制を強化

GMO ペイメントサービスは、「GMO 後払い」「GMO 掛け払い」「アトカラ」などの決済サービスを提供しており、サービスの拡張に伴い問合せの呼量が増加していました。そのため、コンタクトセンターは新しいサービスへの対応に注力する一方で、既存サービスの対応においては品質を維持しつつ、運用コストを削減することが求められていました。

上記に加え、昨今の人材不足の時代に対し、コールセンターの運用を見直す時期だと感じていた同社は、「オペレータは専門性の高い対応に注力したい」と考え、ボイスボットによる自動化を検討しました。

■ 選定から導入まで：自社で臨機応変にカスタマイズできるボイスボット、操作感を評価

シナリオ構築・修正がベンダー依存となるツールでは、運用に時間もお金もかかってしまうことを危惧し、「自社で臨機応変にカスタマイズできるボイスボット」を要件として探していたところ、展示会で commubo を発見。無償トライアルで実際に操作を確認し、編集作業もスムーズで好感触だったことから導入を決定しました。

現在は、commubo の柔軟性と立ち上げサポートを活用し、自社内でシナリオを構築、柔軟に運用準備を進めています。commubo がシンプルで呼量がある問合せに対応することで、オペレータは専門性の高い対応に注力できることを期待しています。

また、副次効果として、イレギュラーな対応にも commubo であればすぐにシナリオ構築・運用の開始ができるため、今後は長期休暇時のアナウンスなど、一時的な対応にも、対応範囲を拡張していくことも検討しています。

当社 Web サイトでは、さらに詳しい commubo の活用内容やポイントなど紹介しております。

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

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。

【GMO ペイメントサービス株式会社について】

GMO ペイメントサービスは、総合的な決済関連サービス及び金融関連サービスを展開する GMO ペイメントゲートウェイの連結会社として、BtoC EC取引向け後払い決済サービス「GMO 後払い」とBtoB 取引向け後払い決済サービス「GMO 掛け払い」を提供しています。リアルタイム与信の提供、業界最低水準の料金、事業者の運用に応じてカスタマイズが可能なシステムなどにより、多くの事業者にご利用いただいています。

今後もインターネット・決済サービスを通じて社会と人々に貢献する企業を目指し、EC 事業者・購入者の皆様がさらに安全・便利にご利用いただけるサービスの開発・提供に努めてまいります。

<https://www.gmops.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