

2025年8月5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 取締役 財務・管理統括担当 程崎 絵李加  
電 話 03-6550-9270

## モノタロウがカスタマーサポート電話対応に

### AI ボイスボット「commubo」を採用

#### 取引先への納期確認リマインドコールに活用、回答リードタイムを約 5 割短縮

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 MonotaRO（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：田村 咲耶）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】

モノタロウがカスタマーサポート電話対応に AI ボイスボット「commubo」を採用

以 上

## モノタロウがカスタマーサポート電話対応に

### AI ボイスボット「commubo」を採用

#### 取引先への納期確認リマインドコールに活用、回答リードタイムを約 5 割短縮

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 MonotaRO（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：田村 咲耶）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。



#### ■導入背景とプロセス：自動化・効率化を目指し導入、取引先への納期確認リマインドコールで実用性を検証

モノタロウカスタマーサポートチームは、200 席規模のコールセンターを運営するも、業績拡大により深刻化する人手不足への対応として、定型業務の自動化・効率化を目指しボイスボット導入を検討しました。導入にかかる費用を抑えられる点に魅力を感じ、commubo を選定・導入しています。

ボイスボットによる自動化の有効性を検証するにあたり、“必須ではないが必要な業務”として、「入荷予定日を過ぎている取引先への、納期確認リマインドコール」を自動化第一歩の業務として選定し、PoC を実施しました。

PoC 実施中は、commubo のもう一つの選定理由である、自社でシナリオを手軽に変更できる柔軟性を活かし、トークスクリプトの改善を重ねながら運用しました。

#### ■結果：納期回答リードタイム約 5 割短縮、本運用に移行し、今後は活用業務を拡大へ

PoC の結果、納期回答リードタイムを約 5 割短縮、当日の回答率も 10%改善と、数値面での成果を確認し、架電業務を自動化することで 人的リソース有無の影響をなくし、適切な納期改善アプローチを確認することができました。

今後は、自動化による 24 時間 365 日対応のコールセンターを目指し、下記の通り電話自動対応の業務範囲を拡大していく予定です。

- ・ 取引先との他の応答業務への活用拡大
- ・ 活用拡大の実績を分析したのち、お客様対応への活用も検討
- ・ 架電業務（アウトバウンド）から受電業務（インバウンド）への活用
- ・ ボイスボット完結率の向上（有人対応や後工程を挟まず、ボイスボットのみで対応を完結）
- ・ commubo を中心とした、生成 AI 等のツールを組み合わせた活用も検討

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/monotaRO>

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 MonotaRO について】

現場を支えるネットストア「モノタロウ（<https://www.monotaro.com/>）」と、購買管理システム事業（大企業向け）（<https://procurement.monotaro.com/>）を運営しています。切削工具や研磨材などの工業用資材から自動車関連商品や工事用品、事務用品に至るまで、現場・工場で必要とされる 約 2,637 万点（2025 年 6 月末時点）の間接資材を取り扱っています。「資材調達ネットワークを変革する」を企業理念に、お客様の生産性向上へ向け、よりレベルの高いサービスを目指しています。

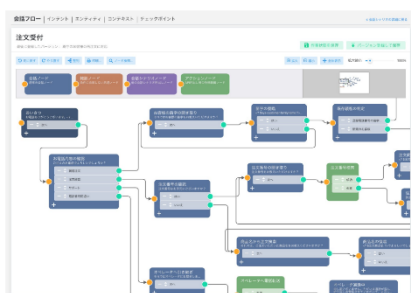
### 【commubo について】

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。

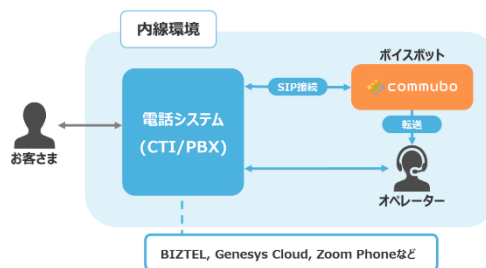
自然な会話の高速 AI、Web ブラウザベースの簡単操作、CTI/CRM 等のシステム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる組織体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

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。

## commuboなら、自社運用（自走）で成果を出す



使いやすいUI



各種PBX/CTIと内線接続

<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)