

2025年 8月19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

日本海ガスがガスの開栓受付に AI ボイスボット「commubo」を採用 コールセンター体制強化で経営課題解決に貢献

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、日本海ガス株式会社（本社：富山県富山市、代表取締役社長：新田 洋太郎）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】

日本海ガスがガスの開栓受付に AI ボイスボット「commubo」を採用

以 上

日本海ガスがガスの開栓受付に AI ボイスボット「commubo」を採用

コールセンター体制強化で経営課題解決に貢献

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、日本海ガス株式会社（本社：富山県富山市、代表取締役社長：新田 洋太郎）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：中長期的な経営課題の解決のためのクラウド化・自動化の推進

2030 年に向けた NEXT Vision 達成に向け、中長期的に経営課題の解決に取り組んでいた日本海ガスは、コールセンター部門においては、設備更新時の費用・負荷の軽減や、BCP 対策、多様な働き方などを目指し、従来のオンプレ型 PBX からクラウド型 CTI の BIZTEL にリプレイスを行いました。

BIZTEL 導入後は、IVR による HP 誘導／有人対応の分岐を行っていましたが、お客さまの自己解決の促進、またオペレータの負荷権限のため、次の取り組みとしてクラウドツールによる自動化を検討し、定型業務の呼量が多いことから、ボイスボットの導入検討に進みました。

■ 選定ポイント：BIZTEL 連携、シナリオのカスタマイズ性、導入・運用のスピード感など

中期経営計画で設定した目標を 3 年後までに達成するため、スピード感を重視していた日本海ガスは、複数ベンダから提案を受けた中で、下記点から commubo を評価し、選定に至っています。

- BIZTEL との連携（選定前提条件）
- 自社でシナリオのカスタマイズ・構築が可能
- 安価で性能がよい
- 導入期間が短い
- サポートの手厚さ
- 音声認識の高さ

■ 導入効果：席数減少にも関わらず応答率を維持、繁忙期の呼量増加にも対応へ

自動化にあたり、定型業務の中からガスの使用開始（開栓）受付業務に絞りスモールスタートしたコールセンターは、支援部門である DX 推進グループと連携し、DX と現場の両方の知見を持ってシナリオ調整に取り組みました。その結果、commubo の対応内容だけでなく、commubo と連動した RPA による作業自動化も別途構築することで、後工程も含めた作業を簡略化し、オペレータは受付内容のダブルチェックと、追加連絡が必要なお客さまの対応のみに従事することで、総合的に運用負荷軽減となる仕組みを整えました。

導入効果としては、昨年度からの席数減少に関わらず、応答率はほぼ維持、繁忙期の呼量増加にも対応可能な体制を構築しています。社員はその分余裕ができることで、複雑な対応への集中や、イレギュラーな業務の対応に手を回せるようになることが期待されます。

中期経営計画の中でもお客さまに関する取り組みは多く、今後コールセンターとお客さまとの接点はますます増えていくため、人に対応すべき業務は有人オペレータが余裕をもって対応できるよう、定型業務の自動化をさらに推進していく予定とのことです。

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

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

commubo は、自社運用（自走）で成果を出すボイスボットとして、累計導入実績社数は 400 社を超え、契約継続率は 98.1%*と、多くのコンタクトセンターに愛され、長く活用いただいています。

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。

*契約継続率：過去三年間の顧客継続の割合（GRCR を元に算出）

【日本海ガス株式会社について】

日本海ガスは、1942 年 10 月に設立し、2018 年 1 月のホールディングス体制移行後も、その中核事業会社として、「総合エネルギーグループを目指す」というグループ経営理念の下、環境に優しい天然ガスや災害に強い LP ガスの製造、供給、販売を通じて、富山・石川を中心に地域の皆さまの暮らしや産業を支援しています。「脱炭素社会への対応」「地域経済の活性化」「エネルギーインフラの強化」「起業支援・人材育成」など多方面での活動を通じて、これからも地域社会の持続的な担い手として、地域共創・共栄を目指してまいります。

<https://www.ngas.co.jp/>

【commubo について】

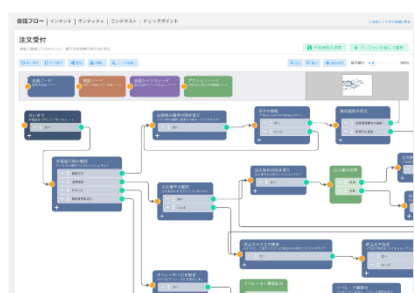
commubo は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。

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。

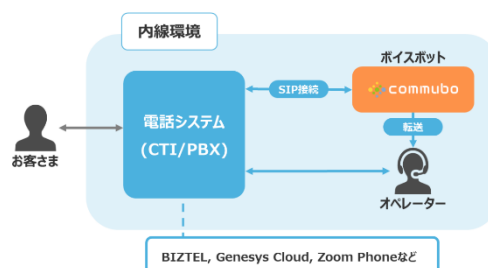
これまでコールセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務などさまざまな業界において、電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

<https://commubo.com>

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

【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