

2025年9月10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

日本システム技術がテクニカルサポートにAIボイスボット「commubo」を採用 カスタマイズの柔軟性を求めリプレイス、PDCAを加速し顧客満足度向上へ

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、日本システム技術株式会社（東京本社：東京都港区、大阪本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：平林 卓）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】

日本システム技術がテクニカルサポートにAIボイスボット「commubo」を採用

以 上

日本システム技術がテクニカルサポートに AI ボイスボット「commubo」を採用

カスタマイズの柔軟性を求めリプレイス、PDCA を加速し顧客満足度向上へ

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、日本システム技術株式会社（東京本社：東京都港区、大阪本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：平林 卓）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。



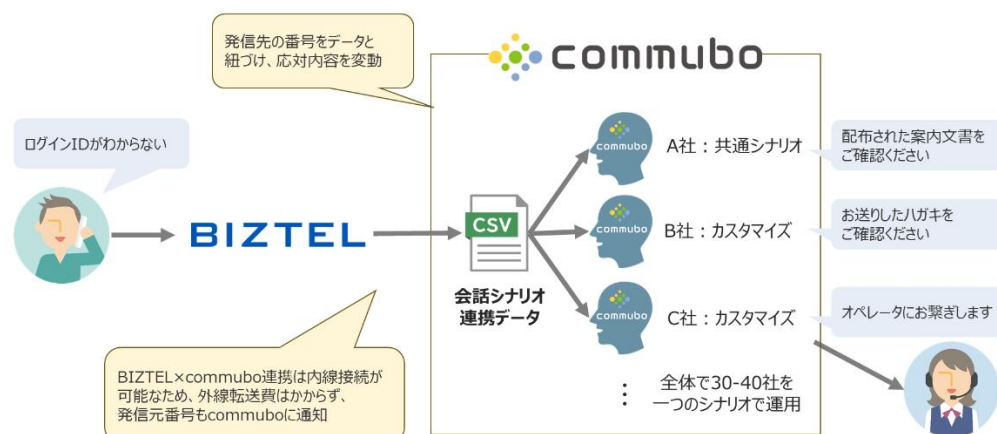
■ 導入背景：より柔軟性とスピード感のある運用を重視し、ボイスボットをリプレイス

同社は健康保険組合向けの保険者業務支援システム（iBss）を提供し、導入企業様からの BPO 委託により、保険加入者向けの問い合わせ対応業務を実施しています。オペレータが日中電話対応に追われ、他業務に従事することができない状況を改善するため、ボイスボットによる自動化を推進しました。

他社ボイスボットを導入・運用するも、サービス内容が業務特性と運用面での要望にマッチせず、より柔軟性とスピード感ある運用を重視して、リプレイス先を探していました。

■ 運用内容：スピード感のある運用と、メンテナンスリソースの削減を両立したシナリオ構築を実現

BIZTEL との連携、カスタマイズの柔軟性、運用面も含めた費用対効果の 3 点を評価し、commubo を導入しました。顧客ごとに複雑化するシナリオを効率的に管理し、スピード感をもって改善を進めることで顧客満足度向上に繋がりたいと考え、最適な運用方法を commubo カスタマーサクセスに相談。会話シナリオ連携データ機能（csv データをシナリオ内で参照する機能）を用いて構造化されたシナリオ構築を採用し、メンテナンスリソースを大幅に抑えた運用体制を実現しました。



■導入効果：業務効率向上・オペレータ負荷軽減へ。スピード改善で顧客満足度向上を目指す。

commubo 導入後、顧客ごとに複雑化するシナリオを柔軟に管理できるようになり、リプレイス時の要望であるスピード感 & 負荷を軽減した運用を実現し、業務効率が向上しました。オペレータも電話対応の負荷が軽減され、他の業務により集中できるようになっています。

事業者側の効果だけでなく、会話ラシーの削減などのシナリオ改善にもスピーディに取り組むことで、ボイスボットによる解決率向上、ひいては顧客体験の改善も見込めます。

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/jast>

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）

【日本システム技術株式会社について】

日本システム技術株式会社は、完全独立系プロバイダーとして、多彩な分野で広範なソリューションを提供。5 年前に健康保険組合向けに保険者業務支援システム「i B s s（アイビス）」を提供後、保険加入者さまからの i B s s の操作に関する問い合わせ対応や、保険者さまが年 1 回実施する「被扶養者資格調査」の審査業務などを BPO で提供しています。

<https://www.jast.jp/>

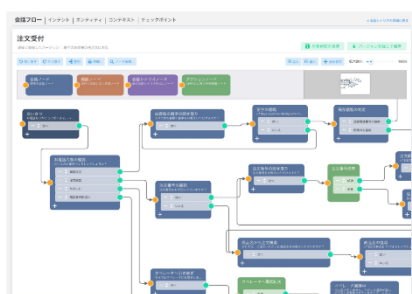
【commubo について】

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。

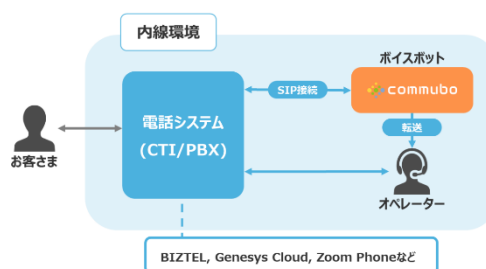
自然な会話の高速 AI、Web ブラウザベースの簡単操作、CTI/CRM 等のシステム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる組織体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

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。

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

【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