2025年9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　取締役　財務・管理統括担当　程崎　絵李加
電　　話　03-6550-9270

BIZTEL×AIボイスボット「commubo」連携を強化

電話転送時に通話履歴を自動表示、人とボイスボットの協業をさらにシームレスに

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：髙須英司、以下 ソフトフロント）が提供するAIボイスボット「commubo（コミュボ）」は、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下 リンク）が提供する、国内シェアNo.1*1のクラウド型CTI*2 /コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」との新たな連携機能をリリースしました。

*1：デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2024年度版 クラウド型CRM市場編 （第8版）』による

*2：CTI（Computer Telephony Integration）：コンピュータシステムと電話やFAXを連動させた、電話応対業務の高度化を実現するシステム。顧客に電話で応対するコンタクトセンター業務に利用

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】

BIZTEL×AIボイスボット「commubo」連携を強化

以 上

PRESS RELEASE

2025 年 9 月 18 日

報道関係者各位

株式会社ソフトフロントジャパン

BIZTEL×AI ボイスボット「commubo」連携を強化

電話転送時に通話履歴を自動表示、人とボイスボットの協業をさらにシームレスに

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：髙須英司、以下 ソフトフロント）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下 リンク）が提供する、国内シェア No.1[*1] のクラウド型 CTI[*2] /コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」との新たな連携機能をリリースしました。

*1：デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2024 年度版 クラウド型 CRM 市場編 （第 8 版）』による

*2：CTI（Computer Telephony Integration） ：コンピュータシステムと電話や FAX を連動させた、電話応対業務の高度化を実現するシステム。顧客に電話で応対するコンタクトセンター業務に利用

■背景：“ボイスボットと人の協業”・・・業務効率化だけでなく、CX を重視した電話応対自動化の重要性

コンタクトセンターにおける電話応対の自動化が急速に進む中、業務効率化だけでなく、お客様との関係構築を深めていくための、“人とボイスボットの協業”の重要性が見えてきました。電話チャネルにおける顧客体験（CX）を向上していくには、AI に全てを任せるのではなく、人と AI それぞれの良さを活かして分担、協業していく必要があります。

ボイスボットと人の協業についてのリンク×ソフトフロント対談はこちら https://biztel.jp/blog/2025/03/18/15784/

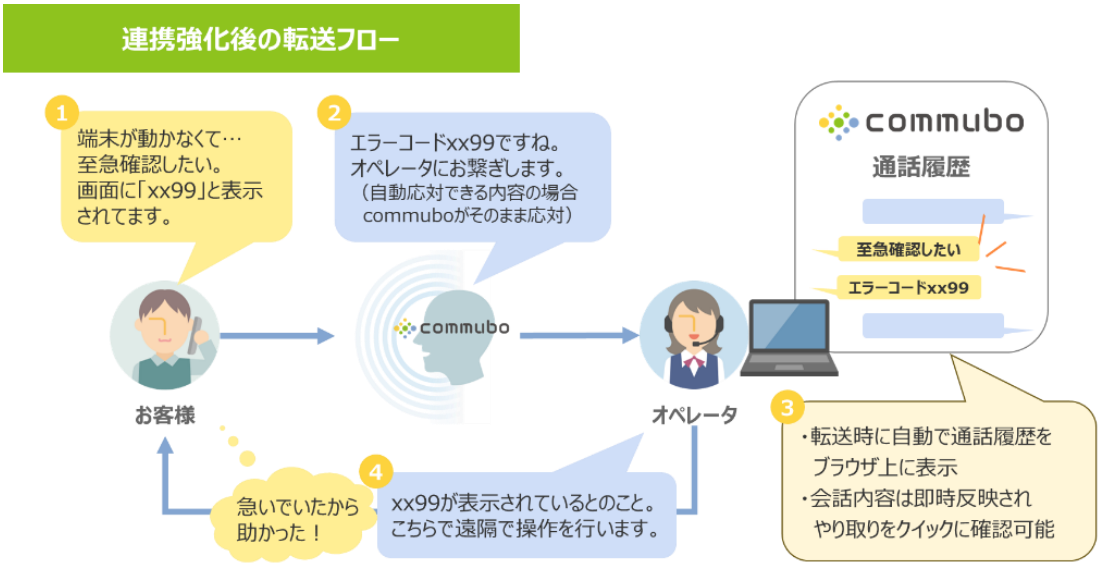
■有人転送時に commubo 通話履歴を自動表示、ボイスボット→人の引き継ぎフローをさらにスムーズに

リンクとソフトフロントは、2024 年 4 月に CTI×ボイスボット連携をリリースし、多くのお客様にご利用をいただいています。commubo と BIZTEL が直接接続し、ボイスボットを内線構成に組み込むことで、オペレータとボイスボットの協業を後押ししてきました。（詳しくはこちら https://commubo.com/ctipbx-connection）

従来では、転送前の commubo の通話内容を確認するには、commubo にログイン→通話履歴画面に遷移→該当履歴を探して開く、という操作をオペレータが行う必要がありました。転送されたオペレータは、発信元（お客様）番号は確認できるものの、転送前の会話内容は即時に確認ができないため、お客様に用件を改めて確認してから応対に入っていました。

今回の機能強化では、commubo からオペレータへの転送時、commubo の該当通話履歴をオペレータのブラウザ上に自動表示することを可能にしました。オペレータは一切追加操作することなく、お客様と commubo の会話内容を確認することができます。

その結果、オペレータは転送前の通話内容をすぐにキャッチアップし、お客様の対応へ入ることで、お客様のコールリーズン解決をスムーズに実行。お客様は用件の聞き返しがなくなり、通話時間も短縮されることで、顧客体験・満足度のさらなる向上が期待されます。



BIZTEL×commubo を既に連携中のユーザーは、追加開発不要で本機能をご利用いただけます。詳しくはお問合せください。

ソフトフロントはこれまで、事業者様の業務にフィットし、またお客様の顧客体験を低下させない電話応対自動化を目指し、一貫してサービス開発に取り組んで参りました。本連携強化は、この信念のもと、ソフトフロントがこれまで長年培ってきた SPI 技術が活かされ、この度初めて実現しました。今後も引き続き、各種 PBX/CTI との連携を強化して参ります。

また、リンクとソフトフロントは今後もコンタクトセンターの CX・EX 向上を目指し、協業して参ります。

■自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」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 からの簡単操作、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業務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。

これまでコンタクト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、受電業務・架電業務を問わず、様々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

■クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」について

「BIZTEL」は、1 席の手軽な運用から数百席以上の大規模な利用にまで対応できるクラウド型コールセンターシステムで、メーカー・金融・製薬・IT・サービス業といった様々な業界の 2,000 社以上で利用されています。クリアな通話品質、安定したシステム、高水準のセキュリティに加え、生成 AI による通話の要約・カスハラの自動判定、ボイスボット連携などの多彩な機能を提供しており、企業の電話業務の効率化・自動化を支援しています。
https://biztel.jp/

■株式会社ソフトフロントジャパン

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、様々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/

■株式会社リンク

株式会社リンクは、業界最大級の稼動台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、8 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、様々なサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。
https://www.link.co.jp/

■お問い合わせ先

【「commubo」に関するお問合せ先】
株式会社ソフトフロントジャパン
電話　：03-6550-9930
E-mail：sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ先】
株式会社ソフトフロントホールディングス
担当　：広報窓口
電話　：03-6550-9270
E-mail：press@softfront.co.jp

【株式会社リンク / BIZTEL に関するお問合せ先】
株式会社イニシャル（株式会社リンク PR 事務担当）
担当　：大田、長岡、山﨑、小山、亀田、乗鞍
電話　：03-5572-6316
FAX　：03-5572-6065
E-mail：link-pr@vectorinc.co.jp

＊本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。