

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

## 生成AI型ボイスボットをハイブリッド活用し、一次受付業務を運用高度化 AIボイスボット「commubo」、文脈理解に基づく電話転送機能をリリース

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）が提供するAIボイスボット「commubo（コミュボ）」は、生成AI型ボイスボットが対話内容を理解し、適切な対応先へ自動転送する電話転送機能を新たにリリースしました。

本機能により、生成AI・シナリオ型ボイスボット・人のオペレータが役割分担する“ハイブリッド型対応モデル”の実装が可能となり、生成AIのハルシネーションリスクを抑えた運用設計を実現します。またそれに伴い、代表電話を想定したデモ動画を公開しました。

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】

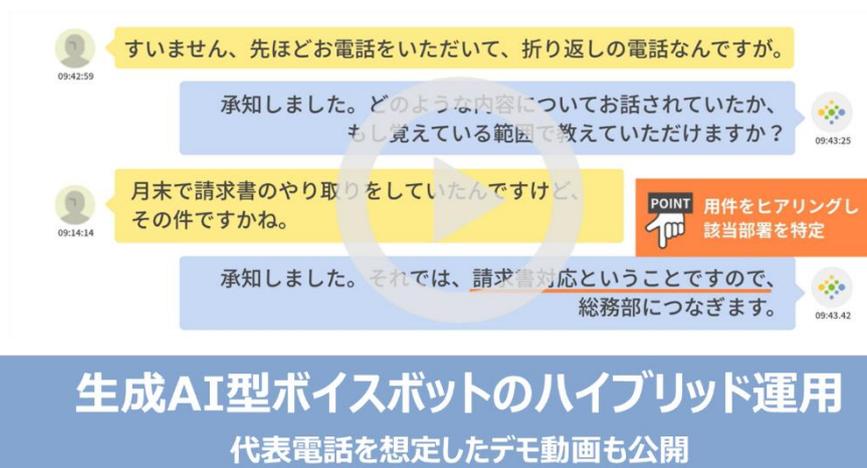
生成AI型ボイスボットをハイブリッド活用し、一次受付業務を運用高度化

以上

## 生成 AI 型ボイスボットをハイブリッド活用し、一次受付業務を運用高度化 AI ボイスボット「commubo」、文脈理解に基づく電話転送機能をリリース

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）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、生成 AI 型ボイスボットが対話内容を理解し、適切な対応先へ自動転送する電話転送機能を新たにリリースしました。

本機能により、生成 AI・シナリオ型ボイスボット・人のオペレータが役割分担する“ハイブリッド型対応モデル”の実装が可能となり、生成 AI のハルシネーションリスクを抑えた運用設計を実現します。またそれに伴い、代表電話を想定したデモ動画を公開しました。



### ■背景：生成 AI による顧客フロント対応への期待と不安

生成 AI 型ボイスボットの進化により、コンタクトセンターの電話対応業務における自動化は大きく進展しています。一方で、直接お客様と対話するフロント業務への活用には、依然として慎重な声も存在します。

- ハルシネーション（誤回答）リスクへの不安
- 重要問い合わせに対する安全性・説明責任の確保
- 想定外質問への対応コントロール
- 完全自動化による顧客体験低下への懸念

AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、2025年11月のメジャーバージョンアップにより生成 AI 型ボイスボットが利用可能となりました。業務活用の可能性が広がった一方で、生成 AI の特性上挙動を 100%制御することは難しく、お客様との大事な接点であるコンタクトセンターは、生成 AI 型を「どこに使うか」という運用設計の観点が求められています。

## ■提案：業務切り分けと“適材適所”による、ハイブリッド運用を、commubo でかんたんに実現

ソフトフロントは、従来の人の対応、シナリオ型ボイスボット、そして新たに加わった生成 AI 型ボイスボットのそれぞれの特性を生かした、ハイブリッド型対応モデルを前提としたコンタクトセンターの自動化を推進しています。

その一環として、今回生成 AI 型ボイスボットの電話転送機能をリリースしました。

### <ハイブリッド型対応モデル（例）>

1. 生成 AI 型ボイスボットが顧客と自然対話
2. 文脈理解の特性を生かし、曖昧な内容でもヒアリングを重ね、コールリーズンを特定
3. 内容に応じて最適な対応先へ自動転送
  - 生成 AI 型がそのまま回答
  - シナリオ型ボイスボットへ転送
  - 人のオペレータへ転送

ハイブリッド型を運用に組み込むと、適切な振り分けのうえ、それぞれが適材適所で得意な業務をこなすことで、高度な効率化が実現されます。その結果、限られた人員での運営最適化と、顧客体験の両立に貢献します。

さらに commubo は、このハイブリッド型の運用設計をノーコードで設定することができるため、ユーザー自身が、自社に適したフローを短納期で、またコストを抑えた形で実現できます。

今回リリースした転送機能も、分岐ルールや転送先をユーザー自身がノーコードで設定できます。転送制御のガードレール機能も実装しており、安心してご利用をいただけます。

自社業務に合わせた運用設計を、内製でコントロールできるため、ブラックボックス化せず、段階的な改善も可能です。

電話対応の AI 化だけでなく、自社業務に適した PDCA 運用を加速させる、「本当に使えるボイスボット」としてお客様に評価いただき、ハイブリッド型対応モデルの PoC も複数進行しています。



### 株式会社フルタイムシステム センター統括室 室長 清水 尚登 様

当社ではこれまで commubo を活用し、電話対応業務の自動化を段階的に進めてきました。一方で、お客様からのお問い合わせは内容が多岐にわたり、最終的にオペレータへ引き継ぐケースも依然として多いのが実情です。

今回の電話転送機能により、生成 AI が問い合わせ内容を整理し、適切な対応先へつなげる仕組みが実現すれば、ボイスボットで対応可能な内容をよりスムーズにご案内できるようになると期待しています。

オペレータはより専門的な対応が必要なお問い合わせに集中できるようになり、お客様にとっても適切な窓口にスムーズにつながる体験につながるのではないかと考えています。

## ■ デモ動画公開：代表電話窓口を想定した電話対応

本機能のリリースに伴い、ハイブリッド型の一例として、企業の代表電話窓口を想定した会話デモ動画を公開しました。今までのシナリオ型のボイスボットでは、特定のキーワードに応じて分岐をしていたものを、会話内容に応じて文脈を理解し、適切に分岐・転送する一連の流れを体感いただけます。

代表電話や一次受付では、担当部署の特定、問い合わせ種別の切り分け、緊急度判定といった、高度なヒアリング能力が求められます。本機能により、これらのプロセスを生成 AI 型が担い、最適ルートへ引き継ぐことが可能です。本デモのような一次受付は、ほか自治体の問合せ窓口や、テクニカルサポートなど、問合せが多岐にわたり、かつ問合せ者本人では適切な窓口を見つけることが難しいような切り分け業務に適しています。

デモ動画はこちら <https://youtu.be/WANDRnWz-nQ>

commubo は、コンタクトセンターの実運営と、その先のお客様の顧客体験を重視した設計思想のもと、「本当に使えるボイスボット」として機能開発を続けて参ります。

人・生成 AI 型・シナリオ型それぞれの特性を活かす“ハイブリッド型対応モデル”を通じ、コンタクトセンターにおける新たなスタンダード、ボイスボット 2.0 を推進します。

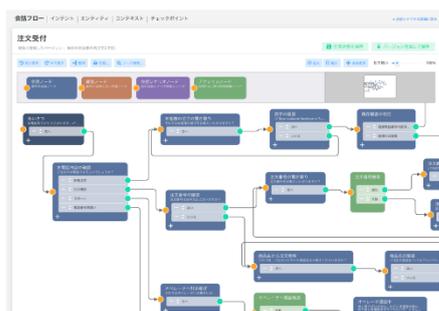
## ■ 自然会話 AI ボイスボット「commubo (コミュボ)」とは <https://commubo.com>

「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。

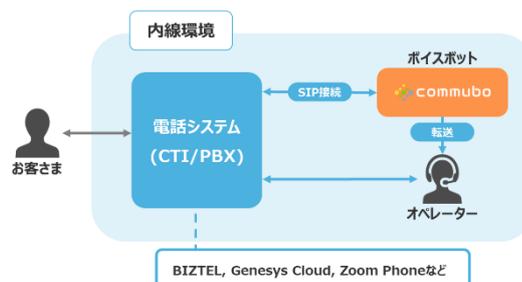
自然な会話の高速 AI、Web からの簡単操作、システム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる業務体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

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、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

## ■ 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/>

## ■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

\* 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。