

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

## 高齢者講習予約の「電話が繋がらない」をボイスボットで解決 江南自動車学校がAIボイスボット「commubo」を導入し、1,000万円の機会損失解消

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、株式会社江南自動車学校（本社：愛知県江南市、代表取締役社長：神野公子）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。高齢者講習予約の電話受付をボイスボットで自動化し、窓口業務の構造改革と、年間約1,000万円見込みの機会損失解消を実現しました。

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】

高齢者講習予約の「電話が繋がらない」をボイスボットで解決

以上

## 高齢者講習予約の「電話がつながらない」をボイスボットで解決

### 江南自動車学校が AI ボイスボット「commubo」を導入し、1,000 万円の機会損失解消

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、株式会社江南自動車学校（本社：愛知県江南市、代表取締役社長：神野公子）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。高齢者講習予約の電話受付をボイスボットで自動化し、窓口業務の構造改革と、年間約 1,000 万円見込みの機会損失解消を実現しました。



#### ■ 背景：高齢者講習予約の電話対応が窓口の負担と機会損失に影響

近年自動車教習所では、高齢者講習受講者増加に伴い予約対応の業務負担が増加しています。

江南自動車でも、年間約 1,800 名の教習生徒と約 7,000 名の高齢者講習の受付を行っており、窓口業務と予約対応が重なることで、現場の大きな負担となっていました。

特に高齢者講習の予約は、電話または来訪で受け付けているため入電のタイミングが予測できず、窓口対応中にも電話が鳴り続ける状況が発生。電話を取り切れないケースも多く、現場では大きな心理的負担となっていました。

さらに、高齢者講習の電話が代表電話にも影響を及ぼし、新規教習の申込など本来対応すべき電話が受けられず、機会損失も発生している状態でした。

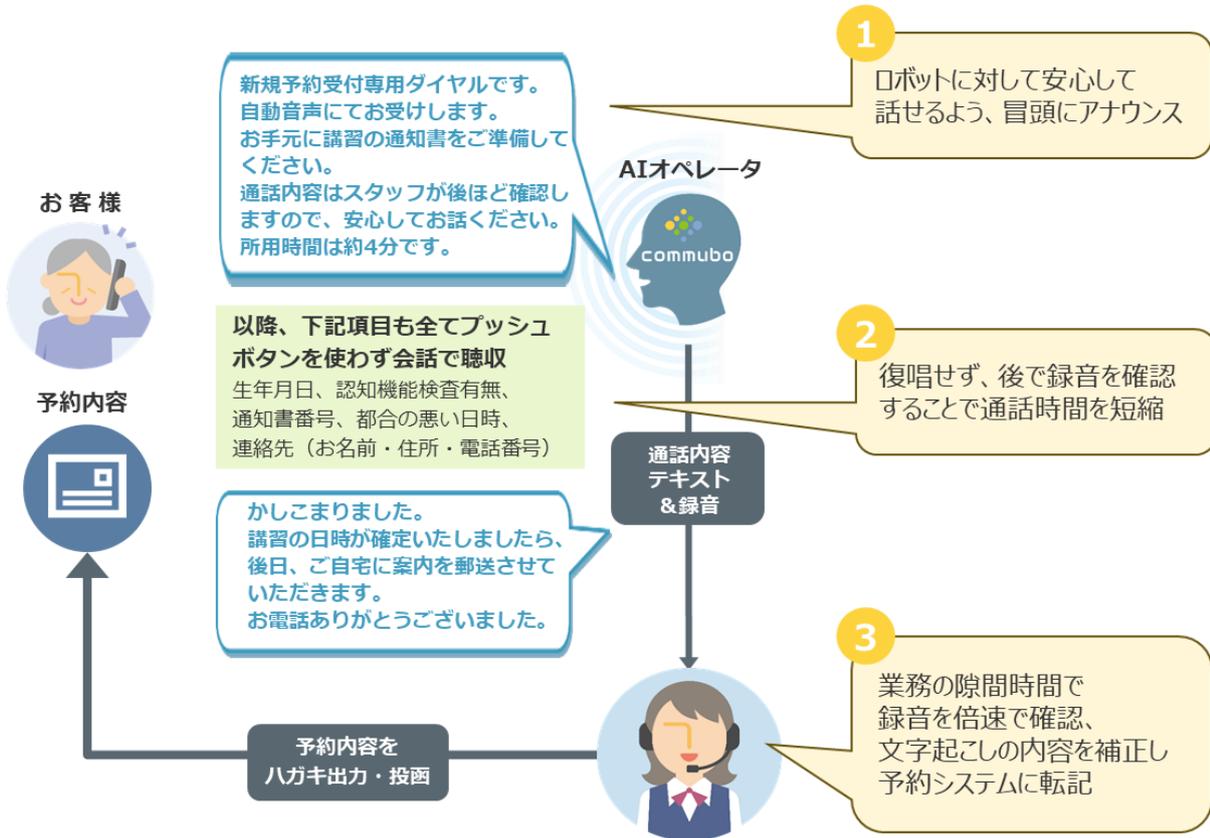
同社の DX 推進担当はこの問題に対し、ただ人員を増やすのではなく、業務構造そのものを見直す必要があると判断し、自動化の手段を検討しました。

#### ■ 解決策：顧客負担の少ない電話対応自動化を構築し、高い完了率を実現

この課題を解決するため、同社は commubo を導入し、高齢者講習予約の電話受付を自動化。予約内容のヒアリングはボイスボットが対応し、窓口担当者は後から通話内容を確認し、予約を完了する運用を構築しました。

commubo の高いカスタマイズ性を活かし、ロボットとの対話に不慣れな高齢者がスムーズに会話ができるよう、フローを調整。お客様の負担をできるだけ軽減した電話対応自動化を実現し、ボイスボットによる聴取完了率も高めています。

さらに、今までは入電のタイミングで時間が取られていた予約業務を、「業務のすきま時間に内容確認」に変更することで、業務を短縮化させるだけでなく、負荷の少ない運用フローを実現しています。



## ■ 導入効果：継続可能な体制づくりと、年間 1,000 万円機会損失の解消へ

ボイスボット導入により、同社では以下の効果が得られました。

- 電話にでない・待たせないことによる顧客満足度の向上
- 窓口業務の構造改革による、個人の能力に依存しない継続可能な体制づくり
- commubo による呼量吸収により、申込の取りこぼしをなくし、年間約 1,000 万円の機会損失解消見込み

今後は営業時間外の対応や、申込業務の一部自動化などへの活用も検討しています。

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/kohnan-dvs>

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。

commubo による高齢者講習の電話対応自動化は同社で 2 例目で、ソフトフロントは、この取り組みを他の自動車学校にも展開できると考えています。

\*契約継続率：過去三年間の顧客継続の割合（GRCR を元に算出）

### 【株式会社江南自動車学校について】

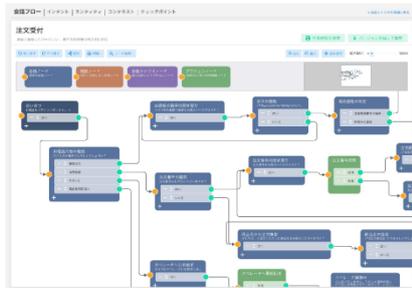
株式会社江南自動車学校は、愛知県江南市に拠点を置く自動車教習所です。普通車・二輪車・普通二種免許の取得に加え、高齢者講習など幅広い講習を実施しています。近年では「ほめてのぼす教習所」として受講者に寄り添ったスタイルを取り入れると共に、DX 推進にも注力し、誰もが安心して利用できる環境づくりに取り組んでいます。

<https://www.kohnan-dvs.co.jp/>

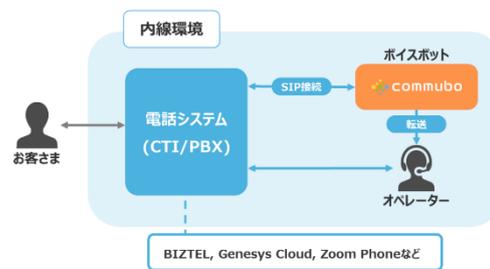
## 【commubo について】

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。

## 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)