

2026年 7 月13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 時 慧
(コード番号 2 3 2 1 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型ボイスボットの通話内容をリアルタイムで構造化データへ変換 AIボイスボット「commubo」、生成AI型のコンテキスト化機能をリリース

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：時 慧）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型ボイスボットの通話内容から必要な情報をリアルタイムで抽出・構造化できる「コンテキスト化機能」をリリースしました。

これにより、データ整形やオペレータへの引き継ぎ、内容確認にかかる工数を削減できます。本機能は標準機能として提供され、ユーザー自身で設定変更が可能なため、生成AI型ボイスボットのより柔軟な運用を実現します。

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】

生成AI型ボイスボットの通話内容をリアルタイムで構造化データへ変換 AIボイスボット「commubo」、
生成AI型のコンテキスト化機能をリリース

以 上

生成 AI 型ボイスボットの通話内容をリアルタイムで構造化データへ変換 AI ボイスボット「commubo」、生成 AI 型のコンテキスト化機能をリリース

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：時 慧）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 型ボイスボットの通話内容から必要な情報をリアルタイムで抽出・構造化できる「コンテキスト化機能」をリリースしました。

これにより、データ整形やオペレータへの引き継ぎ、内容確認にかかる工数を削減できます。本機能は標準機能として提供され、ユーザー自身で設定変更が可能なため、生成 AI 型ボイスボットのより柔軟な運用を実現します。

commubo、生成AI型ボイスボット、コンテキスト化機能をリリース



■コンテキスト化機能 概要とメリット：

通話内容からリアルタイムで構造化データ化、有人引継ぎや後工程（ACW）の工数削減へ

コンテキスト化機能とは、通話内容から必要な情報を抽出・整理し、構造化データとして活用できる機能です。氏名や住所、問い合わせ内容、希望日時など、あらかじめ設定した項目（コンテキスト）ごとにリアルタイムで情報を格納します。

通話内容を構造化データとして活用できることで、電話対応自動化業務において以下のメリットをもたらします。

- **通話内容集計業務の効率化**
データの CSV 出力を行うことで、コールリーゼンの分類・分析など、集計業務を簡素化
- **データ連携が必要な後工程の軽減**
通話内容が項目ごとに自動整理されるため、別途データ整形を行う必要なく、後続業務にそのまま活用可能
- **オペレータ引継ぎや通話内容確認にかかる工数軽減**
確認したい情報が一覧化されるため、SV や管理者が通話履歴全体を聞き直し・確認する必要なく、短時間で内容を把握することが可能

■生成 AI 型ボイスボットの特性と組み合わせた、業務メリットと具体例：

文脈理解の特性を生かし、一次受付業務のヒアリング力強化へ

本機能はシナリオ型ボイスボットでは既に実装・活用されてきましたが、今回生成 AI 型にも機能が拡張されました。

生成 AI 活用においては、回答生成による利便性が期待される一方で、誤回答（ハルシネーション）へのリスクを踏まえた運用設計も重要です。「必要な情報を追加確認する」「内容を整理する」といったヒアリング業務は、生成 AI との親和性が高い領域で、今回のコンテキスト化機能と組み合わせることで、より利便性高く活用できるようになります。

▼コンテキスト化機能と組み合わせ、さらに使いやすくなった生成 AI 型ボイスボットの特性

① 会話に応じた高度なヒアリング

相手の発言内容に応じて、内容を変えながら対話を進めるため、従来のシナリオ型では複雑で構築できなかった高度なヒアリング業務にも対応。一次受付で収集する情報量が増え、二次対応の負荷軽減につながります。

② 文脈理解を活かした発話内容補正

会話の文脈を理解したうえで、発話された内容を補正してデータ化が可能。特に、状況説明やアンケートなど、単語でなく文章で回答するケースで効果を発揮します。

③ 対話の中で追加質問を行い、漢字やカナなどの表記確認の実施

氏名や企業名など、漢字・カナ表記等の確認が必要な項目を確認します。音だけではわからない情報を、追加質問を行うことで収集することができます。

▼コンテキスト化機能と組み合わせ、新たに可能となった業務

① スロットフィリング*による複数項目聴取・補完

利用者が複数の情報を順不同で話した場合でも、必要項目を自動で整理し、不足情報のみを追加で質問します。内容の訂正や言い直しにも対応できるため、利用者は自然な会話で手続きを進めることができます。

*設定された項目を埋めるために、対話しながら情報を収集する手法

② 通話内容の要約を行い、有人による要件把握をさらに効率化

応対内容を自動で要約してからデータ化することで、要点をまとめて通話履歴サマリを記録できます。長い会話のやりとりを確認することなく内容を把握できます。

それぞれの業務は、プロンプトで指示を加えることでコントロールが可能です。

下記のようなヒアリング業務に特化することで、誤回答のリスクを抑えながら、生成 AI の特性を生かした業務自動化を推進します。

- **申込受付**：複数の情報を聴取するため、スロットフィリングを活用し、必要情報を整理しながら受付を遂行
- **ヘルプデスク・問い合わせ受付**：相手の状況に応じて深掘り質問をすることで、詳細な情報収集を可能に
- **アンケート・VoC 収集**：自由回答において、音声認識補完や要約を行い、集計・分析を効率化

■ユーザーが自由に設定でき、変更は即時反映。現場主導で継続的な改善が可能

本機能は、commubo ユーザー自身が自由に設定できます。事前に項目（コンテキスト）を設定し、プロンプトに指示を入れるだけで、すぐに稼働を開始できます。業務内容の変更・修正にもスピーディに対応可能です。そのため、現場担当者が都度ヒアリング項目やスクリプトを見直しても、即時運用に反映することができます。

生成 AI を活用したボイスボットベンダは増加傾向にありますが、項目の追加や変更にあたりベンダへの依頼や個別開発が必要となるケースも少なくありません。そのため、業務要件の変更や運用改善のたびに、時間やコストが発生することがあります。

コンタクトセンター業務では、日々の問い合わせ状況を踏まえた継続的な改善が欠かせません。commubo は現場主導で PDCA を回せる運用性により、業務自動化のスピードと実効性を高めます。

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います。本機能も、3 月の電話転送機能リリースに続き、お客様の声を受け、さらに使いやすくご利用いただけるよう、開発されました。

引き続きソフトフロントは、今後も前後工程を含めた電話対応の自動化を推進していくとともに、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”として、より使いやすいボイスボットを目指して参ります。

■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。

Web からの簡単操作、システム連携、生成 AI 型とシナリオ型のハイブリッド構想など、自動化や効率化のための機能だけでなく、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、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。



■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。