

2026年 8 月 5 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 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

国内最大級の医療介護求人サイト ジョブメドレーの電話業務に AIボイスボット「commubo」が採用 架電自動化により工数削減と業務成果改善を同時に達成

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）は、株式会社メドレー（本社：東京都港区、代表取締役社長：瀧口 浩平）が運営する国内最大級の医療介護求人サイト「ジョブメドレー」の電話業務に、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。

架電を自動化することで、ユーザーのアクション数を有人対応時から約7%向上と、架電業務の大幅な効率化を実現しています。

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】

国内最大級の医療介護求人サイト ジョブメドレーの電話業務にAIボイスボット「commubo」が採用
架電自動化により工数削減と業務成果改善を同時に達成

以 上

国内最大級の医療介護求人サイト ジョブメドレーの電話業務に AI ボイスボット「commubo」が採用 架電自動化により工数削減と業務成果改善を同時に達成

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）は、株式会社メドレー（本社：東京都港区、代表取締役社長：瀧口 浩平）が運営する国内最大級の医療介護求人サイト「ジョブメドレー」の電話業務に、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。

架電を自動化することで、ユーザーのアクション数を有人対応時から約 7%向上と、架電業務の大幅な効率化を実現しています。



■背景：サービス利用者拡大に伴い、利用促進リマインドコールが追い付かない状態に BIZTEL 連携や高い編集自由度を評価し、commubo を採用

求人サイトは成果報酬型のビジネスのため、サイトの利用促進が事業成果にも影響します。ジョブメドレーでも、選考状況の更新率は重要な指標の一つとなっています。

顧客窓口を担うキャリアサポート部では、状況の確認・情報登録を促進するリマインドコールを定期的に実施していましたが、事業・利用者拡大に伴い件数が増加し、人手による架電では十分なアプローチができなくなっていました。

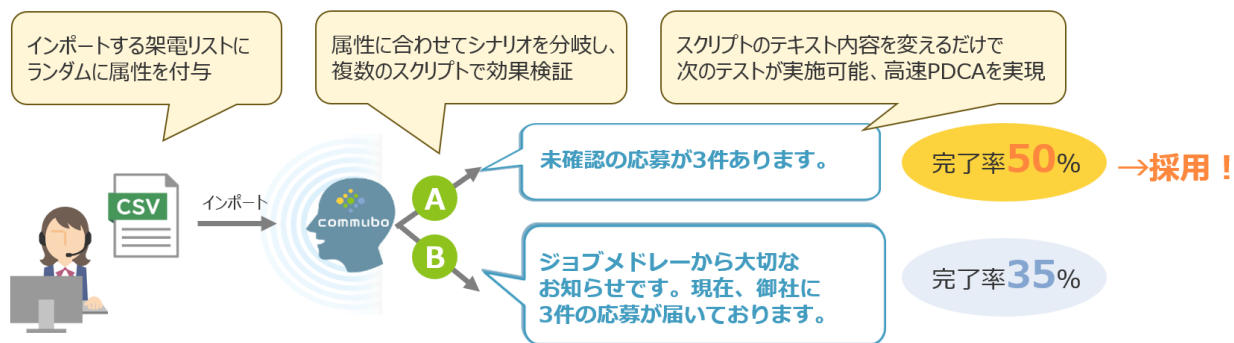
この課題を解決するため、同社ではボイスボットの検討を開始。サービスにおける各種操作は、応募の確認や選考結果の登録など、種類が多岐にわたります。更新する内容ごとにリマインド内容が異なるため、多数のシナリオを迅速に修正・拡張できる機能が必要でした。また、将来的にはアウトバウンド業務だけでなく、インバウンド業務にも自動化領域を拡張する予定だったため、業務範囲の自由度も求められていました。

複数の企業を比較検討した結果、同社利用中のクラウド型 CTI「BIZTEL」との連携、インバウンドとアウトバウンド両方が対応可能、シナリオ編集の自由度や拡張性など、求める要件を全て満たしていたことから、commubo の選定・導入に至っています。

■活用内容：3 種のリマインドコールを自動化、A/B テストを実施し完了率 1.5 割改善

導入後 3 ヶ月で 3 つのリマインドコールを構築・運用開始し、ボイスボットでの架電を実施しています。

運用開始後は、commubo の編集自由度を活かし、日々完了率向上に向けたシナリオの改善に取り組んでいます。特に冒頭のスクリプトにおいては A/B テストを繰り返し、冒頭離脱を防ぐ試行錯誤をすることで、完了率が 1.5 割以上改善する結果も出ています。



■成果：工数削減と、業務成果指標の改善を両立

導入後は、オペレータの工数削減だけでなく、業務成果指標の一つとなっているアクション数も改善するなど、3ヶ月で大きな成果を出しています。

- リマインドによるアクション数は有人対応時から約 7%増加
- 数時間かかっていた架電業務を数十分へ短縮
- 架電業務の工数が削減されたことで、他の業務へのリソース配分が可能に
- ボイスボットへのネガティブな反応はほぼなし

今後は、リマインドコールにとどまらず、より複雑な対話を伴うインバウンド業務や、生成 AI 型ボイスボットの活用など、ボイスボットによる自動化領域を拡大していくことも検討しています。

当社 Web サイトでは、さらに詳しいボイスボット導入までの流れや、運用のポイントなどを紹介しております。

<https://commubo.com/usecase/medley>

■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、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>

【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