

2026年10月8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

重炭酸入浴剤「HOT TAB」の解約受付に AI ボイスボット「commubo」が採用 高齢者に寄り添う自動化で完了率約 9 割、繁忙期の待ち呼削減・受付時間の拡張へ

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）は、株式会社ホットアルバム炭酸泉タブレット（本社：東京都八王子市、代表取締役社長：小星 重治、以下ホットアルバム様）が開発・製造・販売する無添加重炭酸入浴剤「HOT TAB」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。

電話経由の主要顧客である70代以上の高齢者のストレス軽減を追求した自動化を行い、ボイスボットによる業務完了率約90%、土日の解約受付の窓口拡張、待ち呼の大幅減、オペレータ増員ゼロを実現しました。

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】

重炭酸入浴剤「HOT TAB」の解約受付にAIボイスボット「commubo」が採用
高齢者に寄り添う自動化で完了率約9割、繁忙期の待ち呼削減・受付時間の拡張へ

以 上

重炭酸入浴剤「HOT TAB」の解約受付に AI ボイスボット「commubo」が採用

高齢者に寄り添う自動化で完了率約 9 割、繁忙期の待ち呼削減・受付時間の拡張へ

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）は、株式会社ホットアルバム炭酸泉タブレット（本社：東京都八王子市、代表取締役社長：小星 重治、以下ホットアルバム様）が開発・製造・販売する無添加重炭酸入浴剤「HOT TAB」の電話業務に、AI ボイスボット「commubo（コムボ）」が採用されたことをお知らせします。

電話経由の主要顧客である 70 代以上の高齢者のストレス軽減を追求した自動化を行い、ボイスボットによる業務完了率約 90%、土日の解約受付の窓口拡張、待ち呼の大幅減、オペレータ増員ゼロを実現しました。



HOT TAB



■ 通販コールセンターにおける課題：注文受付だけでなく、日常問合せ対応との両立

通販業界のコールセンターでは、CM やキャンペーンなどの販促施策によって呼量が大きく変動する一方、定期購入者からの変更・休止・解約など、定型的な問い合わせも日常的に発生します。そのため、呼量の波に対応しながら、定常的な電話受付も維持することがコールセンター運営上の課題となっています。また、商品に関する問い合わせは幅広い商品知識の習熟も求められ、オペレータには高い対応スキルが求められ、量と質の両面でオペレータには負荷がかかっています。

特に電話を主要な問い合わせ手段とする、高齢の顧客に対しては、聞き取りや説明に時間をかけるケースもあり、対応件数だけでなく、1 件あたりの対応時間もオペレータの負荷に影響します。

こうした背景から、通販業界では、変動する呼量と継続的に発生する定型問い合わせの双方に対応しながら、限られた人的リソースとコストをいかに最適化するかが重要な課題となっています。

■ 導入背景：利用者増に伴う、オペレータ負荷と高齢者顧客ストレスの軽減を目指す

ホットアルバム様においても、インフォーマーシャルによる CM 訴求を実施したことで定期便の利用者が急増し、それに伴い定常的な問い合わせも呼量が増加。繁忙期には待ち呼が発生するなど、オペレータの負担が課題となっていました。

対策としてプッシュボタン式の IVR を導入するも、電話注文をした顧客の約 9 割が 70 代以上と高齢ということもあり、ボタン操作が難しい、対話でない一方通行の案内に不安を感じてしまうなど、手続きを完了できないケースが多々発生していました。

加えて、有人による解約受付窓口が平日 10 時～17 時に対し、営業時間外である土日の入電数の方が多いこともわかり、曜日に関係なく手続きを完結できる体制も必要としていました。

この状況を踏まえ、お客様のつながりやすさの向上とストレスの軽減を目指し、対話による電話応対自動化ーボイスボットの導入検討を進めました。

■ 解決策：高齢者が話しやすい、ボイスボットの「間合いの良さ」で解約受付を自動化

ボイスボット選定にあたっては、同社利用中のクラウド型 CTI「BIZTEL」との連携を前提とし、「対話の間合いの良さ」を評価して commubo を採用。高齢者は音声ロボットとの会話に慣れていないケースも多く、応答のタイミングが適切でないと会話が進みにくいことから、自然なコミュニケーションを実現できる点を重視しました。

導入後は、定常的な問い合わせの中で最も呼量の多い解約受付を自動化。高齢者を想定し、とにかくシンプルな対話設定を心がけた結果、ボイスボットによる業務完了率は約 90%を実現。導入に際しては、当社カスタマーサポートの支援も活用しながら、実運用に向けた準備を進めました。

■ 導入効果：待ち呼が最大 50 件から 1 桁へ、オペレータの増員ゼロを実現

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。

- 解約受付を月間約 2,000 件自動対応へ、約 3.5 人月の工数を削減
- 繁忙期に最大 50 件発生していた待ち呼が 1 桁まで減少、オペレータの負荷軽減へ
- 繁忙に合わせた人員調整も不要、管理リソースの削減

今後は、簡単な変更や問合せの受付など、ほか定型業務の自動化を検討していく方針です。

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/hotalbum>

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 98.5%*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。

今後ますます、電話による問い合わせが多い D2C 通販業界向け、の各種自動化ソリューション提供に注力してまいります。

*契約継続率：過去三年間の顧客継続の割合（GRCR を元に算出）

【株式会社ホットアルバム炭酸泉タブレットについて】

「人は自然から遠ざかれば病気に近づく」2500 年前のギリシャの医聖ヒポクラテスの言葉です。

自然界にはなかった様々な合成化学物質や、水道水中に残る塩素が肌から吸収されると、人は無意識に化学ストレスを感じ、常に交感神経が緊張して血流が下がって結果的には病気になりやすくなるという教えです。

無添加・塩素除去・これだけですっきり洗える新発想の入浴剤、純正重炭酸「ホットタブ」。

「入浴に自然を取り戻す」という新習慣を通じて、人々の健康に貢献したい。

それが私たちの使命です。

<https://tansan-tablet.com/>

【commubo について】

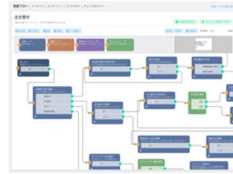
「commubo」は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。

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。

<https://commubo.com>

本当に使えるボイスボット



シナリオ×生成AI
ハイブリッド

高い自由度で
高速PDCA

ローコードで
使いやすいUI

PBX/CTIと
内線接続

1) 過去3年間の顧客継続の割合（GRCRを元に算出） 2) 2025年3月時点実績

【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