2026年11月10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

AIボイスボット「commubo」、生成AI型の音声対話能力を大幅強化
推論、ノイズ耐性、聞き返し能力などを強化し、業務完了率と会話体験を向上

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：髙須 英司）が提供するAIボイスボット「commubo（コミュボ）」は、生成AI型ボイスボットの音声対話能力を11月末に大幅アップデートすることをお知らせします。

本アップデートにより、会話体験向上による離脱率の改善や、項目聴取の正確性向上など、AIボイスボットによる電話応対が一層高度化し、業務完了率をさらに高めることができます。

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】

AIボイスボット「commubo」、生成AI型の音声対話能力を大幅強化
推論、ノイズ耐性、聞き返し能力などを強化し、業務完了率と会話体験を向上

以 上

PRESS RELEASE

2026 年 11 月 10 日

報道関係者各位

株式会社ソフトフロントジャパン

AI ボイスボット「commubo」、生成 AI 型の音声対話能力を大幅強化

推論、ノイズ耐性、聞き返し能力などを強化し、業務完了率と会話体験を向上

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：髙須 英司）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、生成 AI 型ボイスボットの音声対話能力を 11 月末に大幅アップデートすることをお知らせします。

本アップデートにより、会話体験向上による離脱率の改善や、項目聴取の正確性向上など、AI ボイスボットによる電話応対が一層高度化し、業務完了率をさらに高めることができます。



■主な機能と活用メリット

【1】推論機能の強化：複雑な内容は「考えてから」応答

お客様の発話内容にすぐに反応するのではなく、考えてから回答を生成することで、より的確な案内や判断が期待できるようになりました。手続きの判断や複数ステップの確認など、内容に応じて推論を行い、ナレッジやシステムと連携しながら応対します。

【2】つなぎの発話：処理中に無言にならず、一言添える

ナレッジ検索やシステム確認に時間を要する場面で、「確認いたしますね」といった短い一言を先にお伝えします。発話するタイミングや内容は、プロンプトで調整が可能です。無言の待ち時間が減り、離脱や余分なやり取りを軽減します。

【3】ノイズ耐性の強化：雑音への反応を軽減

無音・背景音・保留音・周囲の会話など、雑音耐性に関して強化し、不要な雑音に反応しづらくなりました。誤った聞き取りに基づく案内や、不要な割り込み発話を軽減します。

【4】聞き返し能力の強化：プロンプトによる指示をより正確に遂行

お客様番号、電話番号、メールアドレスなど、正確に聴取したい項目は、1 つずつ聞き取り桁ごとに復唱するなど、確認してから処理する運用を、プロンプトで明確に指示ができます。さらに、音声が不明瞭なときは、推測で進めず、聞き返す動作も指示することが可能です。聞き間違いによる誤った照会・登録のリスクを低減します。

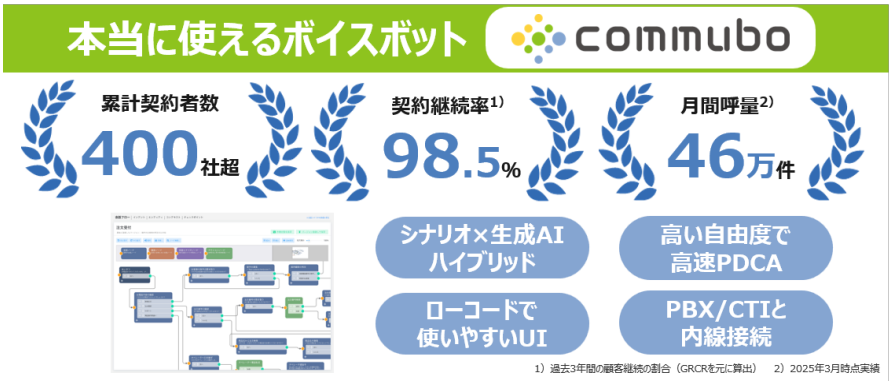
commubo は、コンタクトセンターの実運営と、その先のお客様の顧客体験を重視した設計思想のもと、「本当に使えるボイスボット」として、日々お客様の声に耳を傾け機能開発を続けています。今回の機能強化は、私たちの構想“commubo intelligence”の、「高度な音声会話能力による顧客体験の向上」に基づく進化としてリリースしました。本アップデートは 11 月末より提供を開始予定で、11 月 12－13 日に開催されるコールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2026 in 東京では、アップデートされた会話のデモを体感いただくことが可能です。

ソフトフロントは今後も、“commubo intelligence”の構想に基づき、電話応対の AI 化を推進していくとともに、より安心・安全に、使いやすいボイスボットを目指して参ります。

“commubo intelligence”、イベント情報について詳しくはこちらをご覧ください。
https://commubo.com/blog/news/cccrm2026-20261027

■自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」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 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、様々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



■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。