2026年11月26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」、LINE WORKSとGoogle Chatの連携開始
電話応対の内容を社内に自動通知、情報確認や後続対応の手間を軽減

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、外部システムとの連携を強化し、LINE WORKSとGoogle Chatの専用連携モジュールを提供開始しました。

本機能により、ユーザーはcommuboが電話で受け付けた内容を社内へ自動通知できます。オペレータは日常的に利用しているチャット上で内容を把握でき、折り返し連絡などの後続対応を効率化することが可能です。

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」、LINE WORKSとGoogle Chatの連携開始
電話応対の内容を社内に自動通知、情報確認や後続対応の手間を軽減

以 上

PRESS RELEASE

2026 年 11 月 26 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」、LINE WORKS と Google Chat の連携開始

電話応対の内容を社内に自動通知、情報確認や後続対応の手間を軽減

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、外部システムとの連携を強化し、LINE WORKS と Google Chat の専用連携モジュールを提供開始しました。

本機能により、ユーザーは commubo が電話で受け付けた内容を社内へ自動通知できます。オペレータは日常的に利用しているチャット上で内容を把握でき、折り返し連絡などの後続対応を効率化することが可能です。



■背景：人と AI の引き継ぎ－目に見えないボイスボットの応対状況をオペレータと共有

コンタクトセンターでは、電話応対の一部を AI に任せる取り組みが進んでいます。一方、問い合わせの内容によっては、担当者による折り返し連絡など、人の対応が必要になる場合もあります。そのため、ボイスボットが受け付けた内容を必要なオペレータへ円滑に引き継ぐ仕組みが重要です。

ボイスボットの応対は、オペレータが電話を受ける場合と異なり、周囲のスタッフがオフィスで会話を聞いて状況を把握することができません。応対内容を確認するには管理画面へアクセスする必要があり、必要な情報を把握するまでに時間と手間がかかる場合があります。そのため、リアルタイムにより手間なく、必要な情報だけを関係者に自動通知し、共有する仕組みが求められています。

commubo では、メール配信や API 連携を通じて、電話応対の内容を外部システムへ通知する機能を提供しています。その中でも Microsoft Teams との連携には、設定の手間を軽減する専用連携モジュールをご用意しており、多くのお客様にご利用いただいています。

今回、よりビジネスチャットの利用ニーズにお応えするため、ビジネスチャットシェア 2 位・3 位にあたる*LINE WORKS および Google Chat 向けの専用連携モジュールを開発しました。利用企業は自社のチャット環境に合わせて、ボイスボットの応対内容を社内で共有しやすくなります。

*比較サイト BOXIL による、ビジネスチャットの導入に携わった 1,629 人を対象した独自アンケートより（2025 年 6 月実施）

■主な機能と活用メリット

1. 通話の概要を社内チャットへ自動通知

commubo が電話応対で聞き取ったご連絡先や問い合わせ内容などを、社内チャットへ自動通知します。担当者はチャット上で応対の概要を確認できるため、管理画面を都度開いて確認する手間を減らせます。

録音等の詳細を確認したい場合も、チャットに記載のリンクから commubo 内の該当の通話履歴にすぐに移行できるため、該当の通話を探す手間が省けます。

※ご利用のチャットサービスの仕様により、通知の送信回数に上限があります。

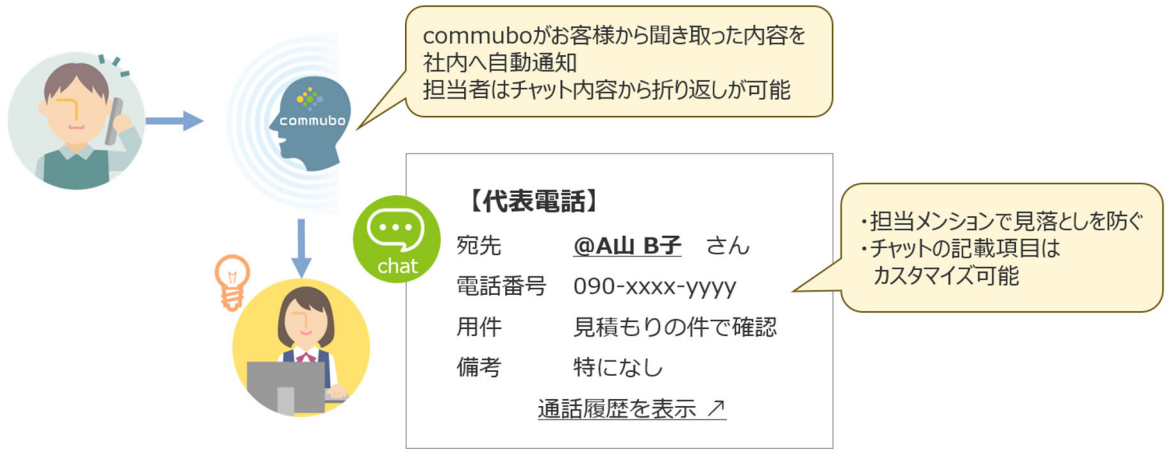
2. 応対内容の共有から、後続対応の依頼までを効率化

折り返し連絡などが必要な問い合わせについて、社内チャットで応対内容を共有し、担当者への対応依頼につなげられます。ボイスボットが受け付けた内容をチャット上で共有し、そのまま担当者へ対応を依頼できるため、情報確認や連絡にかかる手間を軽減します。

3.通知内容やタイミングなど、業務に合わせてカスタマイズ

通知する内容やタイミングを、業務に合わせて設定できます。

- 担当者へのメンション： 対応が必要な担当者を指定して通知
- 通知タイミングの変更： 通話中や通話終了後など、適したタイミングで通知
- 通知項目の整理：聞き取った情報のうち、必要な項目を選んで通知



■追加費用なしで、簡単に連携を実装

LINE WORKS および Google Chat ユーザーは、専用連携モジュールを使い、通知項目などを指定することで、連携を実装できます。（別途チャットツール側での初期設定が必要です。）

commubo をご利用中のお客様は、追加費用なしで本機能をご利用いただけます。利用方法や設定等、詳しくはソフトフロントジャパンまでお問い合わせください。

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。

ソフトフロントは今後も、今後も人と AI の協業を重視し、前後工程を含めた電話応対の自動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。

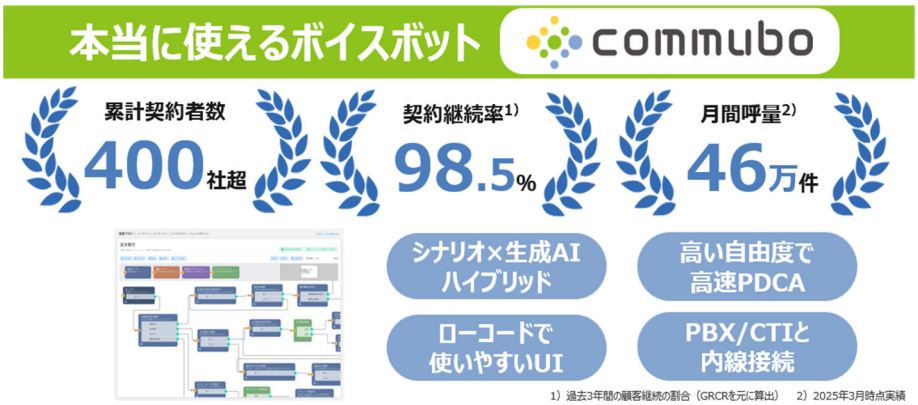
■自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」について

「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

＊Google Chat は Google LLC の商標です。ほか、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。