

各位

2019年6月26日  
株式会社ソフトフロントジャパン

## ALL CONNECT CC がオペレーター電話業務の効率化を目的に 自然会話 AI プラットフォーム「commubo」のテスト導入を決定

株式会社ソフトフロントホールディングス（東京都千代田区、代表取締役社長：野田亨、以下ソフトフロントホールディングス）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（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、この度、株式会社 ALL CONNECT CC（福井県福井市、代表取締役：浅田靖枝、以下 ALL CONNECT CC）が、オペレーター電話業務を一部自動化し、業務の効率化を図るため、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」をテスト導入することをお知らせいたします。



ALL CONNECT CC は、通信回線やスマートフォン・電力などの通信インフラの販売窓口である、コールセンターを運営しています。

昨今のスマートフォン保有率の急激な増加や電力自由化によるインフラ商材の販売数が急増する中で、販売窓口を担う ALL CONNECT CC のコールセンター業務も膨大化してきており、オペレーターの確保、販売数増加への迅速な対応などが急務であり、業務効率化が課題となっていました。

このような課題に対して、ALL CONNECT CC はオペレーター電話業務の一部を自動化し、業務効率化を図るため、ソフトフロントジャパンが開発・販売するクラウド型のコールセンター向け自然会話 AI パッケージ「commubo for コールセンター」のテスト導入を開始します。

このテスト導入は、これまでオペレーターが担当していた電話での対応業務を AI ロボットが担うことで対応を自動化・無人化し、業務コストを低減、従来のオペレーターはより生産性の高い業務に就くなど、業務効率化を目的とした BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング：業務プロセス改革）の一環となります。

ソフトフロントジャパンは運用中のシステム全般のサポートを行いながら、両社相互協力によりコールセンター業務の効率化を推進していきます。

### ■ 株式会社 ALL CONNECT CC 取締役 佐々木祐貴氏からのコメント

昨今のコールセンター業務における AI 化は企業の至上命題となっています。お客様と自然な会話で対応できるソフトフロントジャパンの自然会話 AI プラットフォーム「commubo」で、電話業務の一部自動化を図り、オペレーターのリソース確保と対応可能件数の増加を実現していきたいと考えています。

## ■「commubo for コールセンター」について

commubo for コールセンターは、自然会話 AI プラットフォーム commubo を簡単にコールセンターで活用できるようにパッケージしたシステム製品です。

クラウドでの提供はもちろん、お客様のセキュリティ要件に合わせたオンプレミス形式での構築も可能で、以下の特徴を持ちます。

- 発信も着信も多様な会話業務に対応
- 音声会話状況をリアルタイムにテキストチャット形式で表示
- 統計的な会話分析で会話業務の成績を改善
- お客様社内の PBX・CTI システムとも連携

## ■自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の Web サイト

⇒ <https://commubo.com/>

## 【株式会社 ALL CONNECT CC について】

ALL CONNECT CC は、株式会社 ALL CONNECT（福井県福井市、代表取締役社長：岩井宏太）の子会社として主にコールセンターを運営しています。

株式会社 ALL CONNECT は、『スマホ EC 事業』『オウンドサービス事業』『ライフイノベーション事業』の3つの事業を展開しています。商品・サービスを提供し、コンタクトセンター運用、Web 広告運用、Web サイト制作、システム構築といった独自のサービスに Web に特化したディーラーとして培ってきた生のノウハウを乗せ、ハイスピードな Web というフィールドで、お客様に価値を提供しています。

⇒ <https://www.all-connect.jp/>

## 【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、表現力豊かにながら・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 プラットフォーム「commubo」を展開し、様々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/>

## 【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296

E-mail : [commubo@softfront.co.jp](mailto:commubo@softfront.co.jp)