

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 二通 宏久
(コード番号 2321 東証グロース)
問合せ先 グループ業務推進室 室長 檀上 浜爾
電話 03-6550-9270

AI ロボットとの会話内容をお客様自身で確認・編集可能な commubo 「セルフエディットページ」をリリース

～ 通販受注などのコールセンター業務の飛躍的な生産性向上を実現 ～

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久、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（住所：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、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」との会話内容をお客様自身で確認・編集可能な「セルフエディットページ」を新たにリリースすることをお知らせします。

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 ロボットとの会話内容をお客様自身で確認・編集可能な commubo 「セルフエディットページ」をリリース
以上

AI ロボットとの会話内容をお客様自身で確認・編集可能な commubo 「セルフエディットページ」をリリース

～ 通販受注などのコールセンター業務の飛躍的な生産性向上を実現 ～

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久、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（住所：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、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」との会話内容をお客様自身で確認・編集可能な「セルフエディットページ」を新たにリリースすることをお知らせします。

会話内容をお客様自身で確認・編集できる



ボイスボットは音声認識や自然言語処理等の技術を用いて人との音声対話が可能ソフトウェアサービスですが、最近では電話業務における従来の IVR（自動音声応答装置）の次世代ソリューションとして脚光を浴び、音声のみで対応できることから業務の自動化・効率化を目指して導入運用する企業も増えています。しかし、ボイスボットと会話したお客様の中には、会話の意図が正しく伝わっているのか不安に感じて再度架電するケースが少なくありません。このようなお客様の不安を軽減するため、お客様へ会話内容を SMS（ショートメッセージ）やメール等で送信するケースもあります。

ソフトフロントジャパンが提供する自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」は、目的に沿って継続的に人との自然な会話を実現する AI オペレーターサービス（ボイスボットサービス）として、これまでコール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、督促業務など様々な業界の業種と業務において企業の皆様の電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

ソフトフロントジャパンではこの度、commubo と会話したお客様へのフィードバックを強化したいという更なる事業者さまニーズに応えるため、お客様との会話内容をお客様自身で確認・編集できる「セルフエディットページ」を commubo のオプションサービスとして 2023 年 4 月 28 日にリリースいたします。



(セルフエディットページ画面)

commubo がお客様との会話内容を要約し、SMS やメール等で送信することで、お客様がその内容を確認・編集して手続きを進めることができます。事業者さまにおいては、お客様自身で確認した内容が送られてくるため、業務の確実性を向上させることができます。例として、ロボットがカタカナで受け付けていた氏名を漢字表記に直す、数字アルファベット混じりのコード等を正しく記載するなどが可能になります。

また、「セルフエディットページ」の内容は、事業者さまにて自由に設定することができ、低コストで多様な業務にご活用いただけます。

【機能一覧】

- ・ 会話内容の確認・編集項目を自由に設定可能
- ・ 編集データへの入力制限機能（未入力防止、文字数制限など）
- ・ 導入事業者さまのロゴ画像表示
- ・ 導入事業者さまの独自 URL の対応

この「セルフエディットページ」を利用することによって、お客様が安心して架電できる環境を用意できるようになり、事業者さまのコールセンター業務の生産性を飛躍的に向上させ、業務の自動化の推進を図ることができます。

今後、ソフトフロントジャパンでは、これまで培ってきた音声伝送技術、IP テレフォニー技術を駆使し、commubo によってボイスポットサービスを更に進化させ、ご利用いただくお客様に対して有効活用できる仕組みを取り込んで参ります。また、プラットフォームサービスの特徴である幅広い業界・業種・業務に適用できることに加え、各種利便性を追求したツール群を提供することで現場作業や人と AI ロボットの協調作業を支援して参ります。

【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 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/>

【commubo 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 前田

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

グループ業務推進室 檀上

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296 E-mail : press@softfront.co.jp