

2024年1月18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 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

## 二幸産業、24時間365日問い合わせ対応に「commubo」を採用

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）が提供するAIボイスボット「commubo」が、不動産管理を行う二幸産業株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小河原豊、以下 二幸産業）の24時間365日問い合わせ対応に、commuboを活用されている、ディー・キュービック株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：岸本享、以下 ディー・キュービック）の「AI電話自動応答サービス」を採用いただきましたのでお知らせいたします。

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。

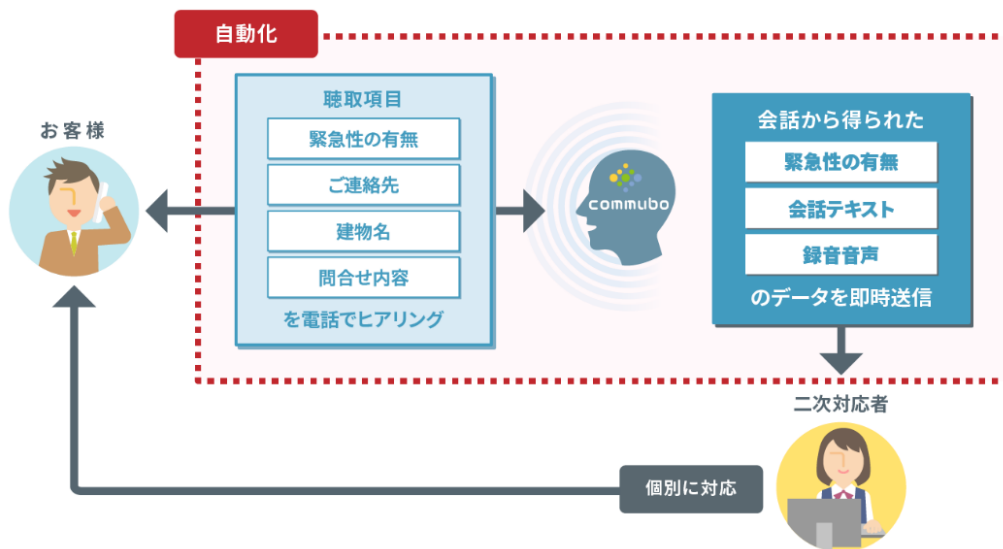
### 【添付資料】

二幸産業、24時間365日問い合わせ対応に commubo を活用したソリューションで工数40%削減を実現

以上

## 二幸産業、24時間365日問い合わせ対応に commuboを活用したソリューションで工数40%削減を実現 二次対応者への引き継ぎまでの一連のやりとりを自動化

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：二通宏久）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 ソフトフロントジャパン）は、不動産管理を行う二幸産業株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小河原豊、以下 二幸産業）の24時間365日問い合わせ対応に、commuboが活用されている、ディー・キュービック株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：岸本享、以下「ディー・キュービック」）の「AI 電話自動応答サービス」を採用いただいたことをお知らせいたします。



二幸産業様は、建物施設の運営管理などの事業を展開しています。今回は非常駐物件での巡回設備管理部門における、24時間365日問い合わせ一次対応に commubo を活用した AI 電話自動応答サービスを導入いただきました。

従来は営業担当が一次受付を行い、夜間・休日は電話代行会社に委託していましたが、そこでの聞き間違い・情報共有の遅延等が発生していました。それだけでなく、電話代行会社での対応ができないことによる、緊急電話がつかまらない問題の発生や、二次対応者への引き継ぎの際に発生する情報の行き違いや、それに伴う折り返し対応の遅延も発生することで、業務効率だけでなく、お客様対応の質の低下が課題となっていました。

さらに電話代行会社へ電話対応が完了した旨の電話連絡をしていたため、そこに本来の業務以外の工数も発生していました。

今回は BPO 事業者であるディー・キュービックを通じて、commubo の会話内容のテキスト化や通話録音機能に注目いただき、採用に至りました。ボイスボットが問い合わせを一次受付し、二次対応者に自動通知することで、二次対応者は問合せ内容と緊急性を確認し、すぐに対応に移ることが可能となり、社外への対応完了の連絡をする工数も削減出来ました。これにより、作業工数を 40%削減するだけでなく、迅速に対応することでお客様満足の上昇にもつながっています。

ソフトフロントジャパンは、今後も電話対応の効率化とお客様満足度・顧客体験（CX）向上を両立させるソリューションを提供して参ります。

導入事例について、詳しくはこちらをご覧ください。

<https://commubo.com/usecase/nikoh-sng>

### 【ニ幸産業株式会社様について】

1961年11月に建物清掃を主とした業務として設立を致しました。現在日本全国各拠点から建物管理業務を主軸としてサービスを提供しております。現在SDGs活動、DX推進活動、省エネルギー活動、現在到来している人材不足問題及び現状以上の人材不足でも引継ぎ建物管理業を継続出来るよう業務の効率化を取り組んでおり経営理念を念頭におき「安全」「安心」「快適」を皆様にお届けし、我々と関わる全ての方々が幸せになるよう全力を尽くし、100年続く企業を目指しております。

<https://nikoh-sng.co.jp/>

### 【BPO企業：ディー・キュービック株式会社について】

1979年に前身の第一アドシステム株式会社として創業し、テレマーケティング黎明期からマーケティング、セールスプロモーション支援や、通販フルフィルメントなど、24時間365日対応のコンタクトセンターサービスを中心とした企業向けソリューションを提供してまいりました。近年では、AI電話自動応答サービスをはじめとした企業のDX推進支援サービスや、バックオフィス業務の効率化・コスト最適化を実現する、「BPOサービス」等の提供も行っています。2023年2月には、経済産業省が定めるDX認定制度に基づく「DX認定事業者」に認定されました。

<https://www.dcubic.jp/>

---

### 【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。

自然な会話の高速AI、Webブラウザベースの簡単操作、CTI/CRM等のシステム連携など、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組織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。

URL：<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、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。

本 社：〒102-0074 東京都千代田区九段南一丁目4番5号泉九段ビル6F

代表者：代表取締役社長 高須 英司

企業URL：<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](mailto: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](mailto:press@softfront.co.jp)