

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
(JASDAQ・コード 2321)
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オペレーターによる自動収集データの管理作業を軽減する 「commubo 会話データ管理支援ツール」をリリース ～ ボイスボット運用時の現場作業を支援する新たなツール展開 ～

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：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（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）」による自動収集データの管理作業を軽減する「会話データ管理支援ツール」を新たにリリースすることをお知らせします。

【添付資料】

AIオペレーターによる自動収集データの管理作業を軽減する「commubo 会話データ管理支援ツール」をリリース～ ボイスボット運用時の現場作業を支援する新たなツール展開 ～

以上

AI オペレーターによる自動収集データの管理作業を軽減する 「commubo 会話データ管理支援ツール」をリリース

～ ボイスボット運用時の現場作業を支援する新たなツール展開 ～

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）」による自動収集データの管理作業を軽減する「会話データ管理支援ツール」を新たにリリースすることをお知らせします。

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な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自動化効率を目指して導入運用する企業も増えています。ただ、ボイスボットを利用する業務の中には、単に相手の発話を聞き取るだけでは電話業務は完結せず、システム投入前やデータ納品前にボイスボットによって取得したデータの再確認や編集作業を必要とするケースが少なくありません。お客様との会話業務が自動化されることのメリットはありますが、その後の大量の会話テキストデータの確認作業に労力がかかると期待した効率効果が出ないケースがあります。

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、担当者と commubo との共同作業を効率化したいという更なるお客様ニーズに応えるため、commubo が取得した個々の会話データをまとめて管理運用できる「会話データ管理支援ツール」を commubo のオプションサービスとして 2021 年 9 月末にリリースいたします。



No.	通話日時	注文商品名	注文個数	音声	状態	操作
1	2021-09-10 13:11	ビューティーローラーG	1		未確認	更新 詳細
2	2021-08-19 14:49	グッスリナイト	1		未確認	更新 詳細
3	2021-08-19 14:47	グッスリナイト	6		確認済	更新 詳細
4	2021-08-19 14:40	グッスリナイト	3		確認済	更新 詳細
5	2021-08-19 14:32	グッスリナイト	12		確認済	更新 詳細
6	2021-08-19 14:29	グッスリナイト	6		確認済	更新 詳細
7	2021-07-12 16:22	トゥーニュー	2		確認済	更新 詳細
8	2021-07-12 16:08	トゥーニュー	3		確認済	更新 詳細
9	2021-05-10 10:23	フェイスベリオール	1		確認済	更新 詳細

（会話データ管理支援ツール画面）

この「会話データ管理支援ツール」を利用することによって大量の通話履歴の一覧表示と共にテキスト化された重要な会話フレーズデータをまとめて確認、編集することができ、お客様の声を管理する作業効率が格段に向上します。また、コールセンター業務内のデータ加工作業～データ承認作業といった一連の作業プロセスをワークフロー化し、分業体制でもご利用いただくことが可能となるので業務全般の効率化を図ることができます。

【機能一覧】

- ・ 通話履歴の一覧表示（日時、相手電話番号、通話時間など）
- ・ 取得テキストデータと連動したオリジナル会話音声の再生聴取
- ・ 取得テキストデータの参照、更新編集、編集ロック機能および一括処理機能
- ・ 作業～承認までを管理するワークフロー機能

尚、今回の「会話データ管理支援ツール」につきましては、来る 2021 年 9 月 29 日に開催予定のソフトフロントウェビナーにて詳細内容をご紹介します予定です。

■ 9/29 ソフトフロントウェビナー開催のご案内サイト

<https://commubo.com/blog/news/webinar20210929/>

■ 自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」サイト

<https://commubo.com/>

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