

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

## 会話 AI ロボットの運用状況を分析し業務改善を実現する commubo 「会話統計機能」を大幅強化 ～ ボイスボットの分析・改善サイクルを支援 ～

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）」を利用するお客様が会話 AI ロボットの業務状況を分析し、業務改善が可能となる「会話統計機能」を大幅に強化してリリースすることをお知らせします。

### 【添付資料】

会話 AI ロボットの運用状況を分析し業務改善を実現する commubo 「会話統計機能」を大幅強化  
～ボイスボットの分析・改善サイクルを支援～

以上

## 会話 AI ロボットの運用状況を分析し業務改善を実現する commubo「会話統計機能」を大幅強化

### ～ ボイスボットの分析・改善サイクルを支援 ～

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）」を利用するお客様が会話 AI ロボットの業務状況を分析し、業務改善が可能となる「会話統計機能」を大幅に強化して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可能なソフトウェアサービスですが、ロボットの会話業務状況を分析することで、会話動作の改善の他、ロボットからのエスカレーションを担当するオペレータの体制を調整するなど、業務全体の生産性を高めることが可能です。



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。

強化された会話統計機能を活用することで、お客様ご自身で、自由に統計情報をグラフィカルに表示し、AI オペレータが話す会話シナリオのどこにボトルネックがあるか分析し、その改善と評価へ繋ぐことが可能となります。

## 【機能一覧】

- ・ ダッシュボードへの統計情報の追加／削除、レイアウト調整
- ・ 最小 5 分単位の統計表示
- ・ チャート (折れ線、棒、円グラフ) 表示
- ・ 表 (テーブル) 表示

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