

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

ソフトフロントジャパン、ボイスボットの企業導入を促進する 「commubo CTI/CRM 連携ソリューション」を発表

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」の追加機能として、ボイスボットの内線電話構成への配置と、顧客データベースへの効率的な情報送信を実現する「CTI/CRM 連携ソリューション」を 2023 年 8 月 22 日に発表いたし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】

- ・ソフトフロントジャパン、ボイスボットの企業導入を促進する「commubo CTI/CRM 連携ソリューション」を発表

以上

ソフトフロントジャパン、ボイスボットの企業導入を促進する 「commubo CTI/CRM 連携ソリューション」を発表

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 ボイスボット「commubo（コミュボ）」の CTI/CRM 連携ソリューションを発表します。

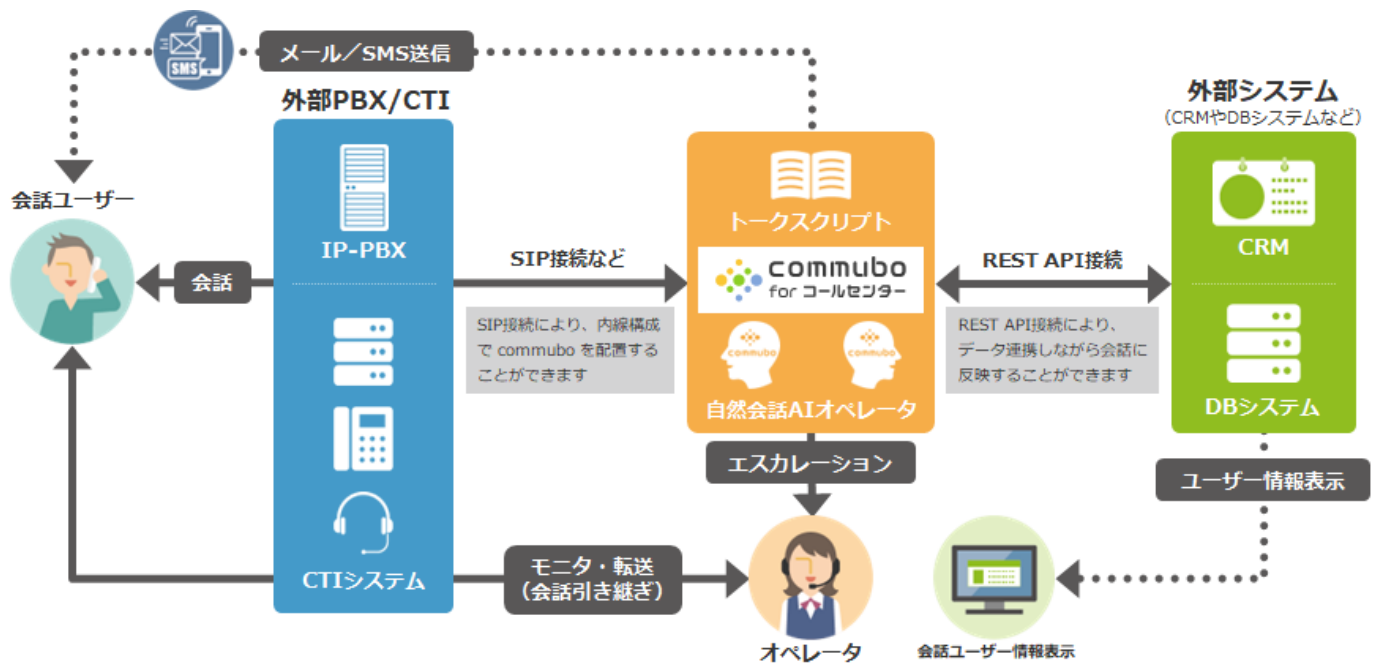
近年、労働人口の減少が叫ばれる中、AI の発達とともに、電話対応業務を自動化するボイスボットが注目を集めています。また、企業においてはコロナ禍における BCP（事業継続計画）が欠かせないテーマとなるなど、一般的に省力化やデジタルシフトが加速しているのも事実です。

ボイスボットはその用途も幅広く、通販業界での注文受付、物流業界での再配達受付、金融業界での保険に関する問い合わせ、飲食店の来店受付など、業界・業務を超えてコールセンター業務を 24 時間 365 日稼働対応させるユースケースも増えていきます。

一方で、業務効率化や生産性向上を目的としてボイスボットの導入を希望する企業では、新規にコールセンターシステムを刷新するには相応の費用と時間を要し、従来の業務フローを大幅に変更する必要性が出てくるなど、導入までの障害が数多く存在するのが現状です。

例えば、お客様向けの電話番号を変更せざるを得なかったり、外線転送でボイスボットに接続するなど、回線変更にかかる手間や月々の電話転送料金増加など、軽視できない余分なコストが発生する場合があります。また、業務で利用していた CRM（顧客管理）システムに格納されている顧客データベースとボイスボットが連携できない場合、新規で顧客データ化を進める必要性に強いられます。

このようなボイスボットの導入課題が存在する中、ソフトフロントジャパンでは、“今行われている業務”にフィットし、導入しやすさを追求して、当社の提供するボイスボット「commubo」で新たなソリューションを発表します。それが、シームレスにシステムと連携可能な「CTI/CRM 連携ソリューション」です。



(CTI/CRM 連携ソリューション概念図)

この「CTI/CRM 連携ソリューション」では、ボイスボットの内線電話構成への配置と、顧客データベースへの効率的な情報送信を実現します。具体的には、コールセンター部門で多く使われている電話系 CTI* 製品との連携において、IP 電話システムの標準プロトコル「SIP*」によって直接的に電話接続することで、ボイスボットを内線構成に組み込むことが可能です。また、CRM 製品との連携では、commubo 自体に備わっているデータアクセス API によって会話フレーズ毎にデータ連携を実現し、かつ予め検証済みの状態で企業の方々に提供いたします。

対象となる連携製品はコールセンター業界で導入シェアの高い製品から対応し、順次ラインナップが拡充されますが、CTI や CRM 製品に限らず、コールセンター業務において有用とされている他の製品とも柔軟な連携も実施していく予定で、特にチャット、メール等の CPaaS (クラウド型コミュニケーションサービス) 製品との連携も順次進めて参ります。

具体的な連携対象製品としては、Genesys 社、Avaya 社などの CTI 製品、Salesforce 社などの CRM 製品、Microsoft 社などのコミュニケーション製品を予定しております。

これにより、導入する企業様は、ボイスボットによる電話対応業務の自動化をスムーズに進めることが可能となります。対象のシステムと既に動作検証が済まされていることでシステム構築費は最小化され、期間短縮も可能となることで、速やかに運用に移すことができ、企業内の DX 化が加速されます。

今回のソフトフロントジャパンによるボイスボットソリューションは、これまで長年培ってきた IP 電話技術をもとに、多くの各種電話系システムとの相互接続実績や、業界に先駆けて 2018 年に自然会話 AI「commubo」を発表して以来、様々な業界のお客様への導入が進む中で企業様のシステムと API 連携経験が蓄積され、電話業務の自動化を運用してきた実績が活かされています。

尚、本ソリューションの本格的な販売は今秋からを予定しますが、来たる「営業・マーケ DXPO 東京'23」(2023 年 8 月 24 日～25 日、会場：東京ビッグサイト)に出展し、ブースにて本ソリューションのご説明やデモ体験の展示を予定しております。

出展案内

ブース内では、コールセンターをはじめとした電話業務における実際の利用シーンを想定したデモを体験いただける他、“ボイスボット”の導入手引きなどもお配りします。

ご来場をご希望の方は、下記より事前登録をお願いします。招待券をお持ちの上、ブースへお越しくださいませ。

https://www.informa-japan.com/eco/form/visitor_regist.php

[commubo 紹介動画]

▶ <https://www.youtube.com/watch?v=ThuorzxCjAI>

«展示会概要»

名 称：営業・マーケ DXPO 東京'23

日 時：2023年8月24日(木)・25日(金) 9:30~17:00

会 場：東京ビッグサイト 東7ホール(東京都江東区有明3丁目10-1)

主 催：ブティックス(株)

公式HP：<https://dxpo.jp/real/fox/tokyo/>

◆出展ブース

小間番号：4-58

◆セミナー登壇

セミナータイトル：「音声 AI が変える顧客体験：AI×人のハイブリッド型電話業務がもたらす未来の姿」

日 時：2023年8月24日(木) 10:50~11:20

会 場：東京ビッグサイト 東7ホール セミナー会場C

登壇者：(株)ソフトフロントジャパン 代表取締役社長 高須英司

セミナー概要：

ボイスボットを活用した電話業務の効果的な構成の仕方と自動化の可能性についてご説明。『commubo』の事例を交えながら、実業務へ音声 AI をどう活用できるかについてのアイデアをご提供します。

▼自然会話 AI ボイスボット「commubo」サイト

<https://commubo.com/>

今後、ソフトフロントジャパンは、自然会話 AI ボイスボット「commubo」をコールセンター業務を手掛ける様々な業界・業種の企業様への導入を推進し、「人とAIとシステムが連携して共生」することにより導入企業様の組織の生産性を最大限に引き出す取り組みを推進して参ります。

*SIP (Session Initiation Protocol) : IP ネットワークを利用した通話の相手と「呼制御」と呼ばれる機能で繋がるための通信プロトコル

*CTI (Computer Telephony Integration) : コンピュータシステムと電話や FAX を連動させた、電話対応業務の高度化を実現するシステム。顧客に電話で応対するコンタクトセンター業務に利用されている。

【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