

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、ジェネシス社のパートナーに AI ボイスボット「commubo」と Genesys Cloud の連携を開始

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」）は、ジェネシスクラウドサービス株式会社（東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下、「ジェネシス」）とテクノロジーパートナー契約を締結しました。

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」）が開発・提供する、自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と Genesys Cloud™ とが技術連携することで、電話対応業務における顧客体験（CX）向上を加速していきます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、ジェネシス社のパートナーに AI ボイスボット「commubo」と Genesys Cloud の連携を開始

以上

ソフトフロント、ジェネシス社のパートナーに AI ボイスボット「commubo」と Genesys Cloud の連携を開始

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」）は、ジェネシスクラウドサービス株式会社（東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下、「ジェネシス」）とテクノロジーパートナー契約を締結しました。

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」）が開発・提供する、自然会話 AI ボイスボット「commubo（コムブオ）」と Genesys Cloud™ とが技術連携することで、電話対応業務における顧客体験（CX）向上を加速していきます。



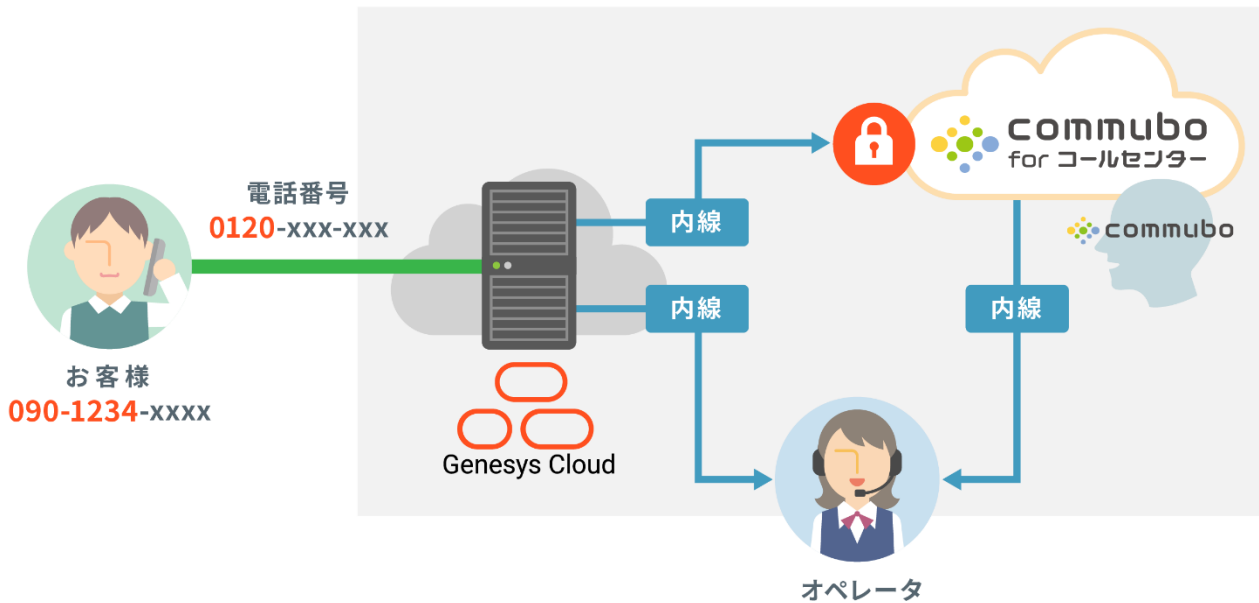
■ 音声コミュニケーションの観点から顧客体験（CX）を加速

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロント設立（1997年）当初から、インターネットを含む IP ネットワーク上でのリアルタイム音声送受信技術を開発し、SIP/VoIP リーディングカンパニーとして活動を続けています。その技術力を活かし、標準の IP 音声通信の国際規格である SIP（Session Initiation Protocol）を今回の連携にも適用しました。

具体的には、Genesys Cloud と commubo の連携には下記のような構成があり、それぞれが電話対応業務における人とロボットの協働、ひいては優れた顧客体験の提供を実現しています。

<連携例>

- ・お客様からの入電に対する IVR（自動音声応答）経由のボイスボット連携
- ・ボイスボットから SV（スーパーバイザー）や他のオペレータへの電話転送
 - > 人とロボットの対応をすみ分けることによる「つながりやすさ」の実現
 - > 必要な場面は人が集中して対応することによる顧客満足の向上
- ・Salesforce 等の CRM システムとによる情報参照、対応内容記録、登録
- ・CTI、ボイスボット、担当オペレータ、CRM 間でのお客様データ、会話履歴による引継ぎの自動連携
 - > 人⇔ロボットの即時情報伝達による、対応のスムーズかつスピーディな引き継ぎ



さらに、commubo 独自の特徴である「なめらかで自然な会話」ができることで、ロボットと話すことの違和感を払拭し、顧客とロボットの会話を促進していきます。

昨今コールセンター業界は、様々なチャネルを使い顧客とコミュニケーションを取っていますが、私たちはその中でも非常に重要な音声コミュニケーションの観点から、ジェネシス社が掲げる“カスタマー・エクスペリエンス（CX）”の世界を加速していきます。

■コスト面・導入面など、導入企業へのメリットも

Genesys Cloud と commubo は SIP 技術で直結されているため、従来のボイスポット連携とは異なり、入電時にはお客様の電話番号も commubo 側に伝達されます。電話の転送時も、外線転送ではなく内線転送となることで、転送時の電話料金もかからない仕組みを実現しました。

さらに、前段で触れた人とロボットの協働は導入企業にとっても大きなメリットがあり、ロボットがあたかもスタッフの一員として稼働することで、現状の組織や業務フローを大きく変えることなく、ボイスポットの導入を進めることができます。

今回の連携では事前に両サービスの相互接続が確認されているため、Genesys Cloud をご利用のお客様は、当初のシステム構築費を最小化することができ、構築期間も短縮化された状態で commubo を導入することができます。既存のシステムや仕組みを大きく組み替えることなく、今行われている業務にフィットさせてボイスポットを運用することが可能です。

今回の Genesys Cloud との連携は、commubo の「CTI/CRM 連携ソリューション」の取り組みの一環でもあります。ソフトフロントは今後もこのソリューションを発展させていくとともに、こういった取り組みを通じて、ジェネシス社のようなシステムパートナー、SIer などのデリバリーパートナーなど、様々なパートナーとの連携を深め、パートナーのビジネス機会も創出しながら commubo を取り巻くエコシステムを構築し、お客様に使いやすい製品を提供して参ります。

CTI/CRM 連携ソリューション詳細はこちら

<https://commubo.com/blog/news/20230822commubo-cti-crm/>

■ ジェネシスと Genesys Cloud について

ジェネシスは顧客と従業員に最高のエクスペリエンスを提供しており、100 カ国以上で 8,000 以上の組織におけるロイヤルティ向上とビジネス成果の改善を支援しています。Genesys Cloud は、AI を活用した No.1 のエクスペリエンス・オペレーション・プラットフォームです。このプラットフォームを通じて、ジェネシスはあらゆる規模の組織に CX の未来を提供し、共感的でパーソナライズされたエクスペリエンスを大規模に提供します。

クラウドベースの信頼できるオール・イン・ワン・プラットフォームである Genesys Cloud。この革新的なプラットフォームは、適切なタイミングで、適切なカスタマーエクスペリエンス (CX) を提供し、差別化を図ります。さらに、従業員エンゲージメントの強化、効率化、業務改善を推進することで、企業の成長を加速させます。

■ 自然会話 AI ボイスボット「commubo (コミュボ)」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 からの簡単操作、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業務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。

これまでコンタクト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、受電業務・架電業務を問わず、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。

<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。

<https://softfront-japan.co.jp>

■ お問い合わせ先

【「commubo」に関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントジャパン

電話 : 03-6550-9930

E-mail : sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントホールディングス

担当 : 広報窓口

電話 : 03-6550-9270

E-mail : press@softfront.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。