

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 狩野 健治
電話 03-6550-9270

クラウド型電話サービス「Zoom Phone」とボイスボットが先進的な連携 シームレスに内線接続することで、音声通話環境での統合を実現

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、ビデオコミュニケーションプラットフォームのグローバルカンパニーである Zoom Video Communications, Inc（本社：米カリフォルニア州サンノゼ市、代表取締役 CEO：Eric Yuan、以下 Zoom 社）の提供するクラウド型 PBX 電話サービス*である「Zoom Phone」と技術連携し、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と Zoom Phone の直接接続を実現しましたのでお知らせいたします。

ボイスボットと Zoom Phone の先進的な連携により、Zoom Phone を利用しているコンタクトセンターは、ボイスボットをよりスムーズに、コストを抑えて導入できるようになります。

*クラウド型 PBX：インターネット上に PBX（電話交換機）を設けるサービス。電話回線がなくてもインターネット回線があれば、内線や外線、転送などの電話機能を利用可能にし、リモートでの電話応対を実現する。

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】

クラウド型電話サービス「Zoom Phone」とボイスボットが先進的な連携

以上

クラウド型電話サービス「Zoom Phone」とボイスボットが先進的な連携 シームレスに内線接続することで、音声通話環境での統合を実現

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、ビデオコミュニケーションプラットフォームのグローバルカンパニーである Zoom Video Communications, Inc（本社：米カリフォルニア州サンノゼ市、代表取締役 CEO：Eric Yuan、以下 Zoom 社）の提供するクラウド型 PBX 電話サービス*である「Zoom Phone」と技術連携し、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と Zoom Phone の直接接続を実現しました。

ボイスボットと Zoom Phone の先進的な連携により、Zoom Phone を利用しているコンタクトセンターは、ボイスボットをよりスムーズに、コストを抑えて導入できるようになります。

*クラウド型 PBX：インターネット上に PBX（電話交換機）を設けるサービス。電話回線がなくてもインターネット回線があれば、内線や外線、転送などの電話機能を利用可能にし、リモートでの電話応対を実現する。



電話応対業務の在宅化が進み、ここ数年で多くのコンタクトセンターがクラウド型 PBX 等の導入を進めてきました。一方で在宅化と並行して、人手不足解消を目指して電話音声対応の自動化＝ボイスボットの導入も検討する企業も増えています。

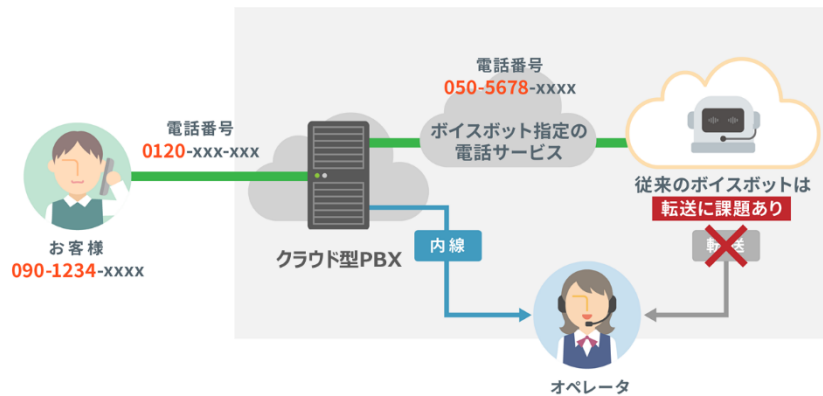
今回の技術連携では、Zoom Phone の音声通話環境に commubo を統合することで内線接続を実現し、Zoom のプラットフォームに「電話応対自動化」という可能性をさらに広げることとなりました。

Zoom Phone をご利用のお客様は、双方追加のオプション費用は不要で、commubo と連携をすることが可能です。さらに、事前に両サービスの相互接続が確認されているため、構築期間も短縮して導入することもできます。既存のシステムや仕組みを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ボットを運用することが可能です。

■“内線接続”が可能にする、複雑な業務フローとコストメリット

一般的なボイスボットでは、連携時に次のような課題を抱えていますが、commubo はソフトフロントジャパンが持つ音声伝送技術によって、その課題をクリアにしています。

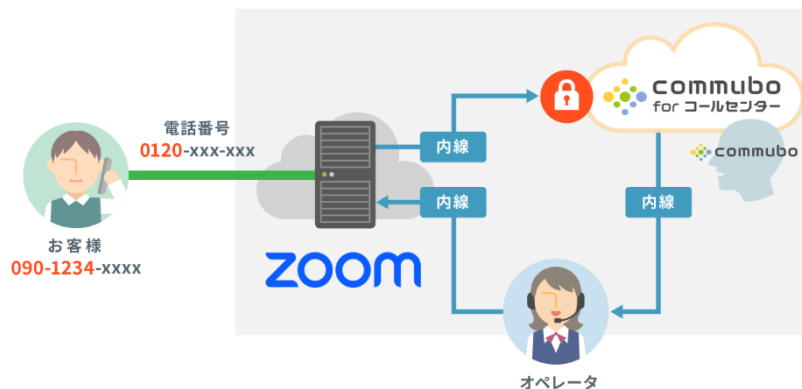
<一般的なボイスボット>



クラウド型 PBX との連携にあたり、ボイスボット指定の電話サービスを挟んで接続する必要があり、以下の課題が発生

- ・クラウド型 PBX でお客様の電話を受け、ボイスボットに転送する際、外線扱いになるためお客様との通話料とは**別にボイスボットとの電話料金が発生**
- ・クラウド型 PBX と別の電話サービスで転送されるため、ボイスボットへお客様の**電話番号が通知されない**
- ・お客様番号が自動取得できないため、通話終了後に SMS 送信する場合、**別途聴取する必要がある**

<[NEW!] commubo と Zoom Phone が実現する連携>



クラウド PBX と直接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に

- ・内線通話のため、電話転送時に**別途電話料金が発生しない**
- ・ボイスボットにお客様の**電話番号が通知される**ため、情報共有・業務連携が簡単
- ・有人オペレータへの**内線転送が可能**
- ・暗号化された音声でボイスボットの通話も**高いセキュリティ**を実現

<主な活用シーン>

- ・commubo で一次受付・内容のヒアリングを行い、有人対応が必要と判断した場合に、オペレータに転送
- ・オペレータが柔軟にお客様対応を行い、その後ボイスボットに転送し、定型的なご案内事項などを説明

上記連携内容は、ソフトフロントジャパンが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や、企業様のシステムとの API 連携といった経験を蓄積し、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。今回の Zoom Phone との連携により、ソフトフロントジャパンが掲げる「CTI/CRM 連携ソリューション」を通じてご支援できる企業様は、さらに拡大する見込みです。

詳細は以下 URL をご参照ください。

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

■ 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>

■ クラウド型 PBX「Zoom Phone」について

Zoom Phone は、Zoom の提供する包括的なコミュニケーションプラットフォームである Zoom Workplace の核となる機能の一つです。機能の特徴は以下の通り。

- ・完全にクラウドネイティブなビジネス専用 PBX を提供し、さまざまな規模のオフィスに対応。
- ・Zoom のエコシステムと統合されており、他のサービスとの連携がスムーズ。
- ・既存の電話番号を維持し、既存 PBX とのプレミスピア接続も可能な上、音声通話から Zoom Meetings へのワンクリック切替機能により、コミュニケーションの効率が向上。

■ 株式会社ソフトフロントジャパン

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。