

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

## テクニカルサポート電話対応自動化 ! 問合せの半分をボイスボットで完結 BIZTEL連携とシナリオ改善PDCAを実施し、3倍のスピードでKPIを達成

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、同社が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治）が提供する、国内シェア No.1 \*1 のクラウド型 CTI \*2 コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を連携させ、短期間で成果を挙げた事例をお知らせします。

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。

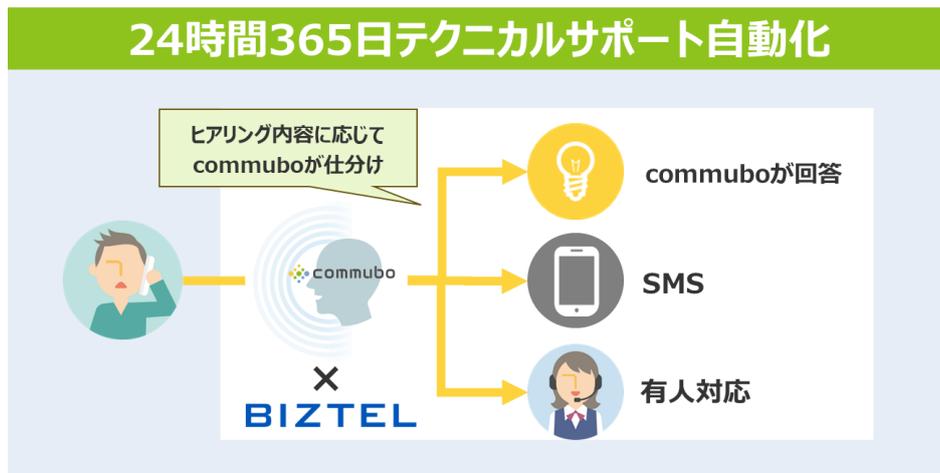
### 【添付資料】

テクニカルサポート電話対応自動化 ! 問合せの半分をボイスボットで完結

以上

## テクニカルサポート電話対応自動化！問合せの半分をボイスボットで完結 BIZTEL 連携とシナリオ改善 PDCA を実施し、3 倍のスピードで KPI を達成

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、同社が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治）が提供する、国内シェア No.1 \*1 のクラウド型 CTI \*2 コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を連携させ、短期間で成果を挙げた事例をお知らせします。



コンタクトセンターBPOである株式会社 Zation（以下 Zation）が、テクニカルサポートの 24 時間 365 日電話対応に commubo を採用。当初の計画では、導入から 1 年半後に問合せの半分を自動化＝ボイスボットで完結することを目指していましたが、その 3 倍のスピードでその目標をクリアしました。

### ■ 概要：ボイスボットの対応範囲を徐々に拡張し、半年で問合せの半分を自動化へ

監視カメラテクニカルサポートの委託を受けている Zation は、1 日 20～30 件、1 件あたりの所要時間平均 20 分程度の電話問合せをコンタクトセンター1 席で対応しています。日々、電話対応中に次のお電話が来てしまい、オペレータは終日折り返し対応に追われ、ユーザーは簡単な問い合わせも折り返しを待たなくてはならない問題が発生していました。

今回ボイスボットの commubo を採用し、commubo が用件を伺い、内容に応じてそのまま commubo が回答、もしくはオペレータへ転送するフローに変更。オペレータの負担を軽減するとともに、ユーザーに対しても「必ずつながる」状況を維持し、この問題を解消しました。

Zation は日々の稼働状況を見ながら、徐々にボイスボットの対応範囲を拡張していき、導入から半年後には、問合せの半数を自動化。当初の計画の 3 倍のスピードで目標を達成することができました。

### ■ 成功の鍵：BIZTEL 連携とスピーディなシナリオ改善

#### 【1】BIZTEL 連携：内線接続によるスムーズな情報連携と、年間 20 万円超の外線転送コスト削減見込み

ボイスボット導入以前より BIZTEL を活用していた Zation は、連携以前はボイスボットやオペレータに外線経由で電話を転送していたため、転送コストを負担する必要がありました。

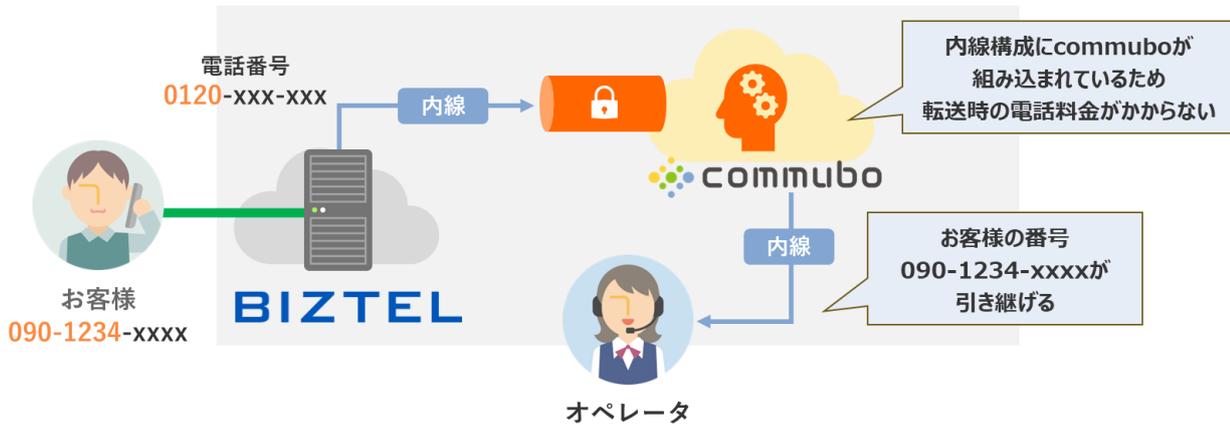
（BIZTEL 経由で入電→commubo へ転送→有人オペレータへエスカレーション時に再度 BIZTEL へ転送）

さらに、外線転送を挟む構成上、ユーザーの発信元番号が commubo・BIZTEL 双方に残らず、そのため SMS 送信

時には別途番号を取得する手間が発生していました。

BIZTEL 連携実現後は、内線接続により発信元番号が引き継がれるため、通話履歴にお客様の番号が記録される。そのため、SMS 送信が簡易にできる上、さらに外線転送でかかるはずだったランニングコスト年間 20 万円超\*も削減となる予定です。

\*1 日あたりの転送時間と転送費を元に算出



BIZTEL 連携について、詳しくは下記をご覧ください。

<https://commubo.com/blog/news/biztel-20240416>

## 【2】commubo の柔軟性を活用し、スピーディな PDCA を実現

commubo はシナリオの改善・修正が自社で簡単に行えるため、スピーディに PDCA を回し業務改善を実現することが可能です。

その特性を生かし、Zation はエンドクライアントとの月次改善ミーティングで積極的に改善策を議論し、下記のようなシナリオ修正を繰り返し実行しました。

- ・シナリオ（トークスクリプト）の改善

例) アナウンス内容を聞き逃してしまうため、ユーザーが再度電話をかけていることが発覚→希望者には内容をリピートするようシナリオを修正

- ・自動対応範囲を拡張

例) ユーザーの問合せ傾向を分析し、自動化できる内容を徐々に追加

当社 Web サイトでは、さらに詳しい成果や、commubo の役に立つ機能など紹介しております。

監視カメラテクニカルサポート事例 <https://commubo.com/usecase/zation-techsapo>

コンタクトセンターBPO：Zation 様インタビュー <https://commubo.com/usecase/zation>

ソフトフロントジャパンは、今後も各パートナー様と連携し、CX を重視したお客様の電話対応自動化のお手伝いをして参ります。

\*1：デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 7 版）』による。

\*2：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。顧客に電話で対応するコンタクトセンター業務に利用。

### 【クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL (ビズテル) 」について】

BIZTEL は、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界の 2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザインターフェースに加え、CRM をはじめ、様々な AI ソリューションとの連携ができるなど、多彩な機能を提供しており、顧客対応やセンター運営の効率化、業務の自動化を支援しています。

<https://biztel.jp/>

### 【株式会社リンクについて】

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、7 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、様々なサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

<https://www.link.co.jp/>

---

### 【commubo 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 ブラウザベースの簡単操作、CTI/CRM 等のシステム連携など、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組織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、督促業務などさまざまな業界において、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、さまざま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

TEL : 03-6550-9930

E-mail : [sales@softfront-japan.co.jp](mailto: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 広報窓口

TEL : 03-6550-9270

E-mail : [press@softfront.co.jp](mailto:press@softfront.co.jp)