

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

教習所 DX 化を推進する関自動車学校、AI ボイスボット「commubo」を導入 年間 3500 件の高齢者講習電話受付を自動化

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）が提供する AI ボイスボット「commubo」が、自動車教習を行う岐阜県関自動車学校株式会社（本社：岡山県倉敷市、代表取締役社長：小野 新太郎、以下、関自動車学校）の高齢者講習の予約受付に採用いただきましたのでお知らせいたします。

同社は全国の教習所の中でも積極的に DX 化・省人化を進めている自動車教習所であり、その取り組みの一つとして電話対応の自動化も検討し、commubo の導入に至りました。

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】

教習所 DX 化を推進する関自動車学校、AI ボイスボット「commubo」を導入

以上

教習所 DX 化を推進する関自動車学校、AI ボイスボット「commubo」を導入 年間 3500 件の高齢者講習電話受付を自動化

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、自動車教習を行う岐阜県関自動車学校株式会社（本社：岡山県倉敷市、代表取締役社長：小野 新太郎、以下 関自動車学校）の高齢者講習の予約受付に AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」を採用いただきました。

同社は全国の教習所の中でも積極的に DX 化・省人化を進めている自動車教習所であり、その取り組みの一つとして電話対応の自動化も検討し、commubo の導入に至りました。



■導入背景：1日50件の電話対応。人材を抱えられない中、指導員が電話対応に時間を割かれる

今回ボイスボットの導入に至るまでは、大きく分けて2つの課題がありました。

・高齢者講習の予約受付の難解さ

70歳以上の免許更新は、高齢者講習の受講が必須、さらに75歳以上になると、講習に加え認知機能検査の受講が必要です。対象の方は各都道府県警よりハガキで更新の案内を受け、最寄りの教習所に予約を入れ、講習を受ける必要があります。

そのため予約受付時には、年齢やご連絡先などの本人情報、ハガキの確認、受講希望日の確認など、複数項目を聴取する必要があります。さらに、高齢者に聞きやすいよう、会話のスピードや音量に配慮をする必要があり、1件あたりの入電に最短5分、長い場合は20分もの時間がかかっていました。

・電話対応するリソースの確保

教習所は繁閑の差が激しく、加えて関自動車学校様は都市部の教習所ではないこともあり、常時多くの人材を抱えることが難しい事情があります。そのため事務を指導員が兼任、電話対応もしていましたが、指導員資格を持ち本来指導に集中すべき人材が、いつかってくるかわからない電話をとり、時間が割かれてしまうことにジレンマを感じていました。高齢者講習は年に3500人が受講、多い時には1日50件ほどの予約の電話があり、割かれる時間量に大きく危機感を感じていたとのことでした。

■ 導入までの過程：DX化の一環として電話対応自動化を目指す、IVRからボイスボットへの切り替え

関自動車学校様は業務のDX化に積極的に取り組んでおり、全国から他の教習所が見学に来るほどの成果を出しています。今回の電話業務も、必要なコミュニケーションツールとして電話は残しつつ、人の対応を減らすために自動化を検討しました。

最初はIVRを導入したところ、スマホ操作に慣れないご高齢の方がプッシュボタン画面に移行できず途中で通話が終了してしまう、住所の聴取は音声録音のため、別途職員が音声を聞いてテキスト化するなど、結局人を介する作業が増えてしまい、本末転倒の結果に。それを打開する方法として「ボタンを押さずに電話対応を自動化するには」と考え、ボイスボットに目を付けました。

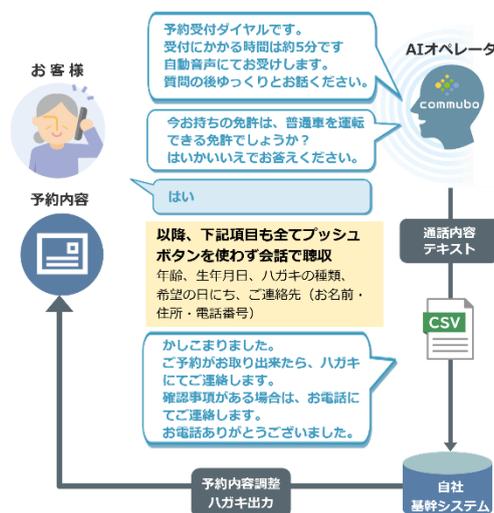
■ 導入結果：電話対応は全てcommuboが対応、会話のテキスト化を活用し、受付後の業務もスムーズに

ボイスボットとは、音声認識や自然言語処理、対話型AIなどの技術を活用した音声システムで、相手の発話を聞き・考え・それに対応する話を返すことで、電話対応を自動化することができます。

当社のAIボイスボット「commubo」は、高速AIを駆使した自然な会話と、さまざまな業務に対応できる設定項目・オプションが特徴で、その特徴に着目いただき、この度関自動車学校様に導入いただきました。

commubo導入後は、予約受付のフローを下記に変更、commuboの会話内容は関自動車学校様とソフトフロントジャパンが協議・調整を実施し、テストを繰り返してトークスクリプトを構築しています。

- ・講習予約に関する電話はcommuboが全て受付
- ・聴取した内容はcommuboでテキスト化→CSVで出力
- ・CSVデータと社内基幹システムが連動し、予約確認のためのハガキ作成を自動化（自社内でRPAを構築）



会話による聴取でご高齢の方にも受け入れられやすく、また、人を介する作業はテキスト内容の確認、ハガキの印刷～投函のみとなったことで、社員は指導などの他の業務に集中できるようになりました。

関自動車学校様は、全国で多くの教習所が同じ悩みを抱えているはず、と話すとともに、今後も別の電話対応業務にcommuboを導入したいと話しています。

ソフトフロントジャパンは、今後も電話対応でお困りの企業様に、業務効率化とお客満足度・顧客体験（CX）向上を両立させるソリューションを提供して参ります。

当社 Web サイトの導入事例ページでは、スクリプトの工夫などについても紹介しております。

<https://commubo.com/usecase/seki-drivingschool>

【岐阜県関自動車学校株式会社様について】

昭和 39 年 9 月開校以来、地域に根差した自動車学校として、普通自動車と二輪車の免許取得をサポートしています。

「心に残る教習所」をテーマに、お客様一人ひとりに寄り添った指導を心掛けています。当校のモットーは「ほめて伸ばす教習」。一人ひとりのペースに合わせ、丁寧な指導とわかりやすい説明で、自信と喜びを持って卒業できるよう導きます。全社員が「ほめる達人検定 2 級」を取得しており、緊張しがちな初心者の方でも安心して通えるアットホームな雰囲気です。その他、高齢者講習や近年では、ドローン教習などでも自動車学校から得たノウハウを生かし講習をしています。

<https://www.seki-ds.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

【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