

2024年 6月25日

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

## 電話対応の自動化を促進する新音声認識エンジン、デモ体験を公開

### AI ボイスボット「commubo」に 6月30日より搭載開始、電話体験と業務効率向上を両立

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）は、この度新しい音声認識エンジンを自社開発し、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）が提供する、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」に自社開発した新しい音声認識エンジン（以下 新エンジン）を6月30日より搭載を開始することいたしました。また、それに伴い、新エンジンの効果を実感いただけるデモ体験を公開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】

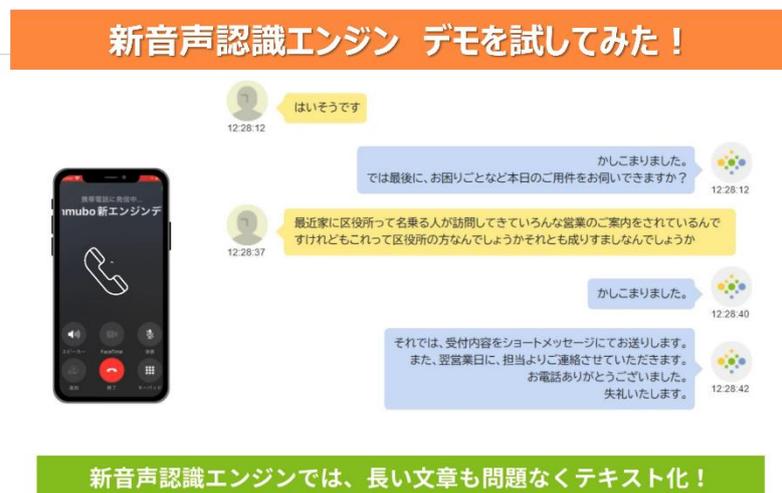
電話対応の自動化を促進する新音声認識エンジン、デモ体験を公開

以上

## 電話対応の自動化を促進する新音声認識エンジン、デモ体験を公開

### AI ボイスボット「commubo」に 6 月 30 日より搭載開始、電話体験と業務効率向上を両立

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、自社開発した新しい音声認識エンジン（以下 新エンジン）を 6 月 30 日より自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」に搭載を開始します。また、それに伴い、新エンジンの効果を実感いただけるデモ体験を公開しました。



#### ■ 認識精度の向上は、話者の会話体験だけでなく、コールセンター業界の幅広い職務に影響

新たに開発した新エンジンは、従来のエンジンと比較し、音声の聞き取りが大幅に改善！名前・住所・短文の聞き取りに優れ、誤り率がおよそ 30%改善されました。

誤り率の改善により、会話の文字起こし精度が向上し、その効用はボイスボットにおけるお客様の聞き取り精度が上がるだけでなく、ボイスボットを運用する事業者にとっても下記のような大きな効果をもたらします。

- 補正業務の効率化：ボイスボットが聞き誤った音声を、人が再度確認して補正する手間が大幅に削減
- 生成 AI の相乗効果：会話内容の理解・学習が正しく行われ、生成 AI による要約等のアウトプット精度が向上
- VOC 利活用促進：お客様の声（VOC）の確かな見える化が進み、様々な統計分析で利活用が可能

こうした業務の改善は、オペレータに限らず、SV、品質管理、マーケティング、経営層まで、電話対応に従事する幅広い職務を担う方々の業務も支援します。

6 月 30 日以降、新たに commubo を導入いただくお客様は、新エンジンにてご利用いただけます。新エンジンについて、詳しくは下記リリースをご覧ください。

<https://commubo.com/blog/news/newengine-20240520>

## ■新エンジンのデモ体験を公開

新エンジンの搭載開始にあたり、どなたでもご利用いただけるデモ体験を公開しました。

本デモは、自治体の相談窓口（夜間受付）を想定した体験シナリオで、AI ボイスボットである commubo が、担当者に代わり一次受付を行います。名前と折り返しの希望時間帯を聴取した後、相談内容を受け付け、通話終了後、電話をかけた相手に対してショートメッセージ（SMS）で会話内容をテキストで送る流れです。

この体験デモのシナリオは、実際にお客様から当社へ寄せられたボイスボットニーズを元に構成しました。担当者は折り返しの際、通話履歴からテキストと録音の両方で内容を確認する必要がありますが、テキスト化の精度が高くなったことで、録音を確認する手間を軽減することができます。

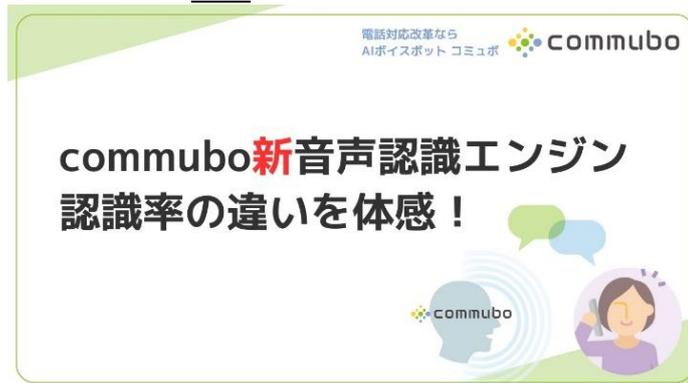
デモ体験の様子は[こちらの動画](#)からご覧ください。



実際にデモを体験したい方は、下記リンクからお試しいただけます。

<https://commubo.com/demo/>

参考) 従来のエンジンと新エンジンの比較は[こちら](#)



## ■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、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/>

## ■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。