

生成AIで進化！ “本当に使えて業務にフィットする”



1



生成AIを活用した顧客フロント対応を実装

文脈を読み取った柔軟な対応を可能に

2



シナリオ型 × 生成AI型のハイブリッド

従来のシナリオ型と、高い柔軟性を持つ生成AI型を使い分け

3



LLM × RAG 活用

マニュアルなどの資料をインプットし、自社ナレッジを活かす



commuboならノーコードで編集可能！

様々な業務にフィットし、「やりたいこと」をクイックに実現

お客様の
イライラを
なくす

CX（顧客体験）向上

知識豊富で
長く働く
AIオペレータ

採用・教育コスト削減

シナリオ型の
細かな設定を
軽減

運用負荷削減

生成AIを活用したボイスボットが役立つシーンは？

文脈を読み取り曖昧な表現を吸収。相手の意図を理解し、柔軟な対応へ！

次世代 IVR

発話内容を元にコールリーゼンを特定し、曖昧な内容でも適切な窓口に分類。

ご用件は何ですか？

ログインできなくて…

PWの再発行をご案内します



複雑な FAQ

学習したナレッジを元に回答。未解決の場合はオペレータと連携することで、早期解決を実現。

入院中に給付金を請求できますか？

可能ですが、xxxの書類が必要です



トラブルシュート

ヒアリングを重ね原因を特定し、学習したナレッジを元に解決策の提示までを遂行。

エラーコード99です

電源ボタンを長押ししてください



音声認識向上

型番等ルールがあるものは誤りがなしかを確認。

型番はエービーのイチニイサン

AB123ですね



感情追従

発話内容からお客様の感情を推定し、寄り添って受け答え。

保険の窓口ですか？
事故にあってしまっ
て…

それは大変でしたね



ランダム聴取

聴取項目に対し、順番を気にせず自由に回答可。不足があれば聞き返しを実施。

希望の日時・人数
をお聞かせください

11/13に3名です

ご希望の時間はございますか？



従来のシナリオ型の限界を突破し、**フロー構築・メンテ工数を大幅削減**

commubo ver.4 ならノーコードでプロンプト／ナレッジの設定も！

自社内で内容設定できるため、自由度高く&スピーディに自動化を推進！

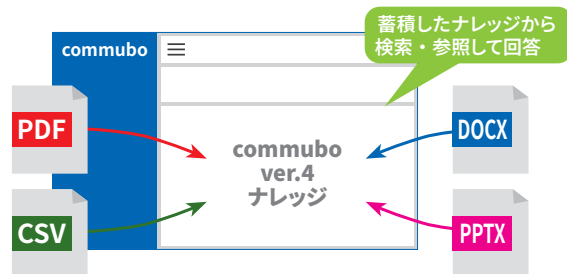
生成AI型を加えたハイブリッド構造

生成AI型のプロンプトとシナリオ型の使い分けは業務ごとに設定可能。業務内容に応じて適材適所の運用へ。



ナレッジ機能

LLM × RAG を活用して社内ナレッジを蓄積・学習し、情報を参照した応対へ。



長年のボイスボットノウハウを持ったソフトフロントが、導入・運用をサポートし、“本当に使えて業務にフィットする”を一緒に実現します！

SOFTFRONT

株式会社ソフトフロントジャパン

TEL : 03-6550-9930 Mail : commubo@softfront.co.jp

●このカタログの一部または全部を、無断で使用、複製することはできません。●ソフトウェアの使用、および、このカタログに記載されている事柄は、将来予告なしに変更されることがあります。●「commubo」「コミュボ」は株式会社ソフトフロントホールディングスの商標です。 2025年11月現在





導入前も・導入後も、充実した伴走支援

操作方法、運用ノウハウ、シナリオ製作サポートなど、御社がcommuboで成果を出すご支援をします。
(一部オプション)

導入～稼働まで

- ・無償トライアル中に3回以上のミーティングを実施
- ・契約～稼働までの定期ミーティング
- ・シナリオ初期制作・チューニング支援
- ・PBX/CTI連携技術サポート

導入前の
不安を払拭



稼働・運用開始後

- ・充実したナレッジベースとチュートリアル資料
- ・スピーディな問合せ対応
- ・成果分析&改善提案
- ・効果的な使い方提案
- ・社内R&Dによる技術サポート

成果を出す
支援



ご評価いただき、契約継続率は **98.1 %** !



IVRとの比較

同じ電話対応自動化でも、commuboなら対応の幅が広がります。

	発話	聞き取り	一斉配信 (アウトバウンド)
IVR (プッシュボタン)	△単調で機械的な会話	×番号入力で意思表示 (プッシュ操作)	×発信機能はもたない
AIボイスボット (commubo)	○自然な声で なめらかに応答	○お客様の音声を認識	○リストに自動発信可

IVRからの置換で、スナッチ対応登録率 **20 %** の改善実績も !

BPO企業・ボイスボットOEMを検討する企業様

- ・自社でボイスボットを導入し、複数顧客に活用したい **BPO事業者** 様
 - ・自社サービスにボイスボットを組み込みたい **SaaS企業** 様
- それぞれに適した機能構成を有しています。詳しくはお問合せください。

コミュボに関するお問い合わせ <https://commubo.com/contact/>

SOFTFRONT

株式会社ソフトフロントジャパン

〒102-0074

東京都千代田区九段南4-8-19 CIRCLES+市ヶ谷駅前11階

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296

Mail : commubo@softfront.co.jp

●このカタログの一部または全部を、無断で使用、複製することはできません。
●ソフトウェアの使用、および、このカタログに記載されている事柄は、将来予告なしに変更されることがあります。●「commubo」「コミュボ」は株式会社ソフトフロントホールディングスの商標です。 2025年11月現在

詳しい資料をご希望の方は
こちら（資料ダウンロード）



90秒でわかる！
commubo動画はこちら



commubo

自社運用(自走)で成果を出すボイスボット

- ✓ **自社**でシナリオ編集・運用
- ✓ **アウトバウンド**コールも
- ✓ **心地よい**会話
- ✓ **PBX/CTI連携** 実績豊富
- ✓ フレーズ単位の **API** 連携

commuboなら、自社運用(自走)で成果を出す

自走できる使いやすいUI：PDCAを回し成果を出す

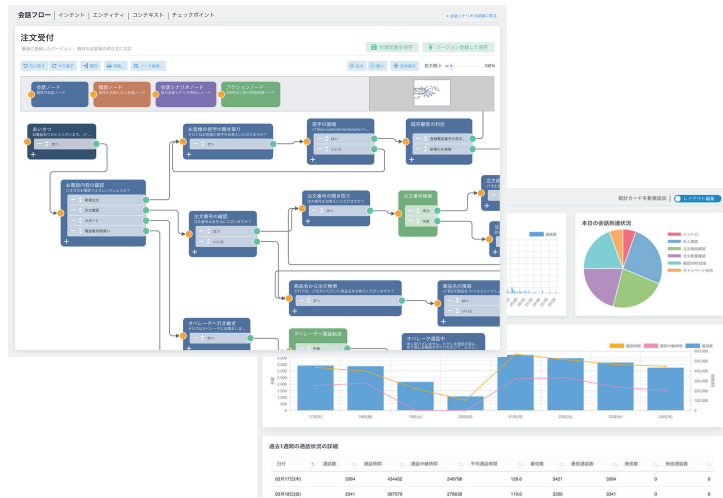
思い通りにシナリオ作成・運用

●編集画面を開放

- ・ノーコードで直感操作が可能
- ・改善点は自社ですぐに修正可能
- ・業務拡張・横展開も簡単

●稼働状況モニタリングも簡単

- ・通話履歴：テキスト化・録音確認
- ・カスタマイズ可能なダッシュボード



自社業務にフィットする自由度

●設定項目100以上

- ・追加費用なしで複雑な設定が可能
- ー心地よい会話を作るイントネーション、会話テンポの調整、辞書
- ー聞き取り失敗時の言い直し変更、聞き返し回数の設定
- ーほかダイヤルプッシュ併用、csvデータ連携など

●柔軟性をさらに高めるオプション機能

- ・SMS・メール送信機能
- ・セルフエディットページ（下図参照）
- ・各種セキュリティ設定



お客様成果 予定の3倍のスピードでKPI達成、半年で問合せの半分をボイスボット化

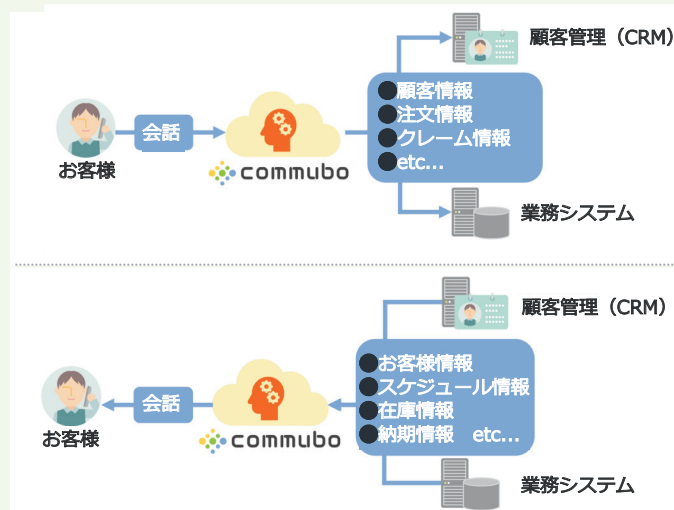
API連携：御社システムと相互で連携、後工程削減

●システムへの情報参照／登録

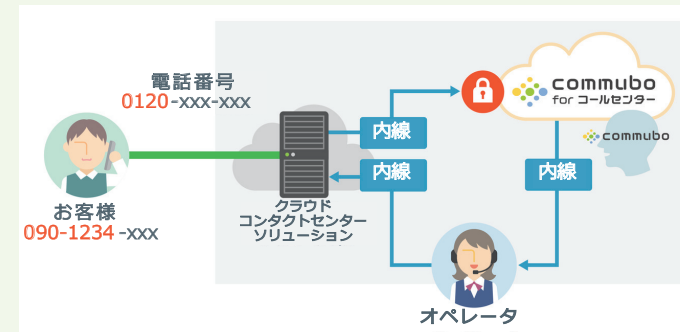
- ・通話内のフレーズ単位でリクエスト送信が可能
- ・シナリオ編集画面上でAPI設定できる
- ・設定にあたり追加費用はゼロ

●クラウドAPI：commubo connect

- ・外部からcommuboのAPIを呼ぶことも可能
- *詳しくは問合せください



PBX/CTI連携：ボイスボットをお客様の内線に配置



●ソフトフロントだから"ダイレクトに"つながる

- ・通話転送料削減
- ・番号通知でスムーズな引き継ぎ
(通常のボイスボットの場合、外線転送の必要があり、お客様の番号が引き継がれない)

●大手CTI・コンタクトセンタープラットフォームと既に事前検証済

- ・ユーザーは短期間でcommuboと連携
- ・システム構築費も最小化（またはゼロ）



*ほか、お気軽にご相談ください

お客様成果 電話番号取得の工数削減、転送コスト年間20万超削減

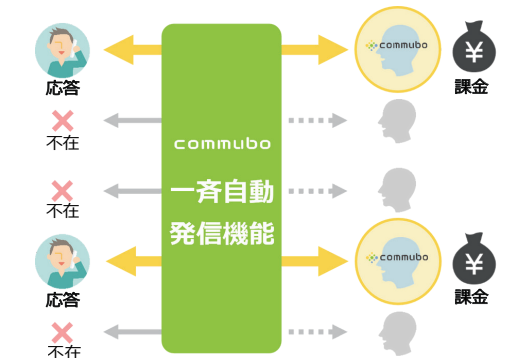
アウトバウンドコール：コスパ・タイプよく成果を出す

●リスト発信時間とCPCを大幅に削減

- ・リストの同時一斉発信が可能
- ・応答時のみ課金、待機コストゼロ

●高い応答率

- ・金融・保険、公的機関など多数実績
- ・離脱を防ぐシナリオノウハウのご提案



お客様成果 1.5万件の架電で、1コールあたりコスト50%・所要時間90%削減
督促業務において、有人対応時と同程度の入金率

心地よい会話：業務完了率・顧客体験を向上

心地よい会話を体感ください！

デモ用電話番号

050-3134-0935

代表電話の一次受付を想定

commuboが担当者をお伺いする場面では以下のいずれかをお応えください。
佐藤三郎（サトウサブロウ）／採用担当／わかりません

導入時の選定理由NO.1

●人のような音声で、電話を切られず会話を継続

- ・アクセント・イントネーションを自由に調整
- 社名や製品名等、固有名詞を違和感なく発音
- ・対応内容に合わせて音声パターンを切替（7種類）

●テンポのよい会話

- ・高速AI処理で会話の「間」を感じさせない

●自社開発の音声認識エンジン

- ・人名・住所・フリートークは誤り率30%改善*
- *旧エンジンと比較