



高齢者対応から 数万件のアウトバウンドコールまで、 幅広いボイスボットの活用方法

株式会社ソフトフロントジャパン
<https://softfront-japan.co.jp/>



A close-up portrait of a man with a concerned expression, overlaid with Japanese text. The man has dark hair and is wearing a dark suit jacket over a white shirt. The background is a plain, light-colored wall. The text is in a bold, yellow font and is centered horizontally across the middle of the image.

AIボイスボットのコミュボです。

会社概要

会社名	株式会社ソフトフロントジャパン
設立年月日	2016年8月1日
住所	東京都千代田区九段南一丁目4番5号 泉九段ビル6F
代表者	代表取締役社長 高須 英司
事業内容	音声・映像・メッセージングによるリアルタイムコミュニケーション関連プロダクトサービスの開発・販売および関連する受託開発
主要取引先	<ul style="list-style-type: none">● NECプラットフォームズ株式会社● 株式会社オプテージ● KDDI株式会社● セイコーエプソン株式会社● 西日本電信電話株式会社● 東日本電信電話株式会社● 富士通株式会社● NTTコミュニケーションズ株式会社● キヤノン株式会社● 株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ● 東芝テック株式会社● パナソニック株式会社● 富士フイルムビジネスイノベーション株式会社   
製品サービス	<p>リアルタイムコミュニケーション ミドルウェア </p> <p>自然会話AI プラットフォーム </p> <p>ビデオコミュニケーション サービスプラットフォーム </p> <p>電話業務を自動化する クラウドテレフォニーサービス </p>



セールス&マーケティンググループ

鵜川 三郎 (うがわ さぶろう)

IT受託開発や有形商材の営業職にて、顧客との関係構築や新規開拓の経験に従事。

現在は株式会社ソフトフロントジャパンに入社し、AIボイスボット「commubo（コミュボ）」の営業兼カスタマーサクセスを担当。

お客様のボイスボット導入・運用・業務拡張に広く携わり、お客様の課題に寄り添った提案・伴走支援を行う。

次男ですが三郎です。

聞く・考える・話すの各処理と、自然に会話を続ける機能を一つにまとめて提供する、SaaS型のボイスボットサービス

Q

ボイスボットってなに？

AI自動応答システムを活用した音声システムです。

Q

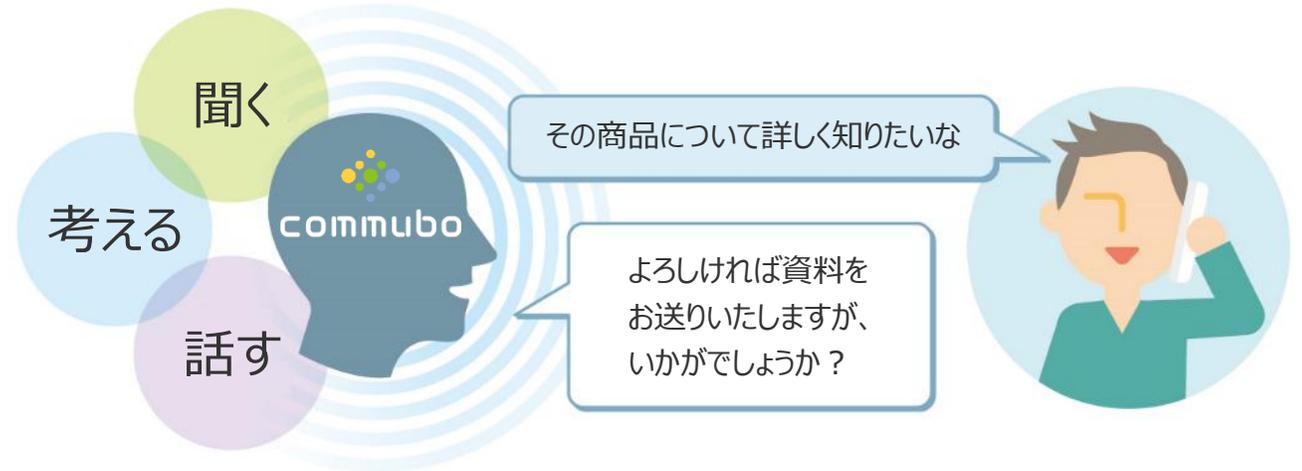
シリアレクサとの違いは？

一問一答ではなく継続した会話が可能です。

Q

業務用ってどういうこと？

学習範囲を限定してるから勝手なことをしゃべりません。



主な利用シーン インバウンド / アウトバウンド どちらにも対応

- 入電 (インバウンド) ・ 架電 (アウトバウンド) どちらにも対応
- IVRと異なり、お客様の音声を認識し、対応を変化させ、**自然な音声で応対**
- 電話をかけるお客さまの「**電話がつながらない!**」の解消



金融・保険

IN あふれ呼対策

OUT 債権回収・督促



通販

IN 注文受付

IN 時間外対応



インフラ

IN 料金問合せ

OUT 開通確認



医療・クリニック

IN 来院予約

OUT リマインドコール



小売・物流

IN クレーム対応

IN 再配達依頼



飲食・店舗

IN 来店予約

OUT フォローコール

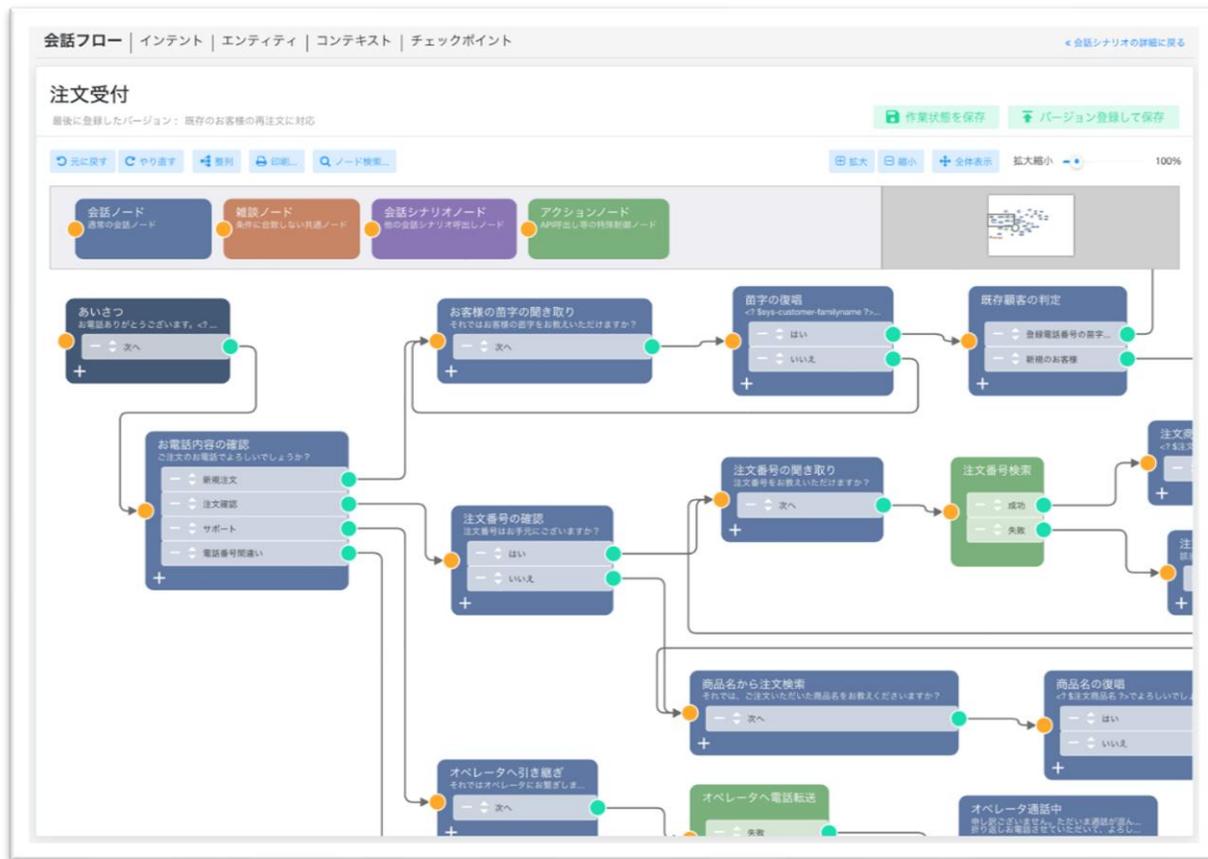


CT-e1, telmee, Twilio, Genesys Cloud, BIZTEL, Aspire, SV9500, Asterisk, ZoomPhone, Dialpad, Simple Connect, COCO.DA.Phone 他

- 御社の既存電話番号（03/0120等）を利用可能
- 内線通話なので別途通話料は発生しない
- 入電対応において、発信元番号をcommuboが取得可能

Salesforce, Kintone, CSStream
Microsoft Teams, Vonage SMS,
Discoveriez AI, NEXWAY 他

- システム連携することで後工程の自動化を実現
- データ照合だけでなくデータの更新も可能
- 1通話内で複数回のAPI連携も可能



お客様ご自身でPDCAを回せます！



オンラインマニュアルも完備。

専用チームによる
操作レクチャー、通話分析、
改善案の提案などを実施します



生成AI型

VS

シナリオ型

発話内容の要約

コールリーズンの特定

FAQ対応

定型業務

- 予約・注文受付
- 督促
- 重要事項説明
- 一次受け

導入事例 ～高齢者対応～

成功事例 ～数万件のアウトバウンドコール～

導入事例

～高齢者対応～

課題

電話対応の専任スタッフがいない

受講者



電話がつながらず
満足度の低下

スタッフ



対応に時間を割かれ
業務効率がさがる

経営者



電話のとりこぼしにより
受講者が他の教習所に

電話の自動化ならボイスボットで解決できるが、属性が特殊…

70歳以上

ロボットとの通話に慣れていないため

高齢者を前提としたチューニングが必要

AIオペレータの設定画面

女性5種類

アナウンサ的な声
ハキハキした声・年配の声
明るくしっかりとした声・落ち着いた声

男性3種類

アナウンサ的な声
低い落ち着いた声
やさしい声



音声名

男性(アナウンサ的な声)

AIオペレータの音声。

口調レート

1.00

0.00 (弱い)

(強い) 2.00

口調の強調度に対する 1.00 を中間点とした係数。会話シナリオで指定された口調強調度に、この係数値が乗算されて実行されます。

話速レート

0.90

0.00 (遅い)

(速い) 2.00

話速 (speed) に対する 1.00 を中間点とした係数。会話シナリオで指定された話速に、この係数値が乗算されて実行されます。

ピッチレート

1.00

0.00 (低い)

(高い) 2.00

ピッチ (pitch) に対する 1.00 を中間点とした係数。会話シナリオで指定されたピッチに、この係数値が乗算されて実行されます。

音量レート

2.00

0.00 (小さい)

(大きい) 2.00

音量 (volume) に対する 1.00 を中間点とした係数。会話シナリオで指定された音量に、この係数値が乗算されて実行されます。

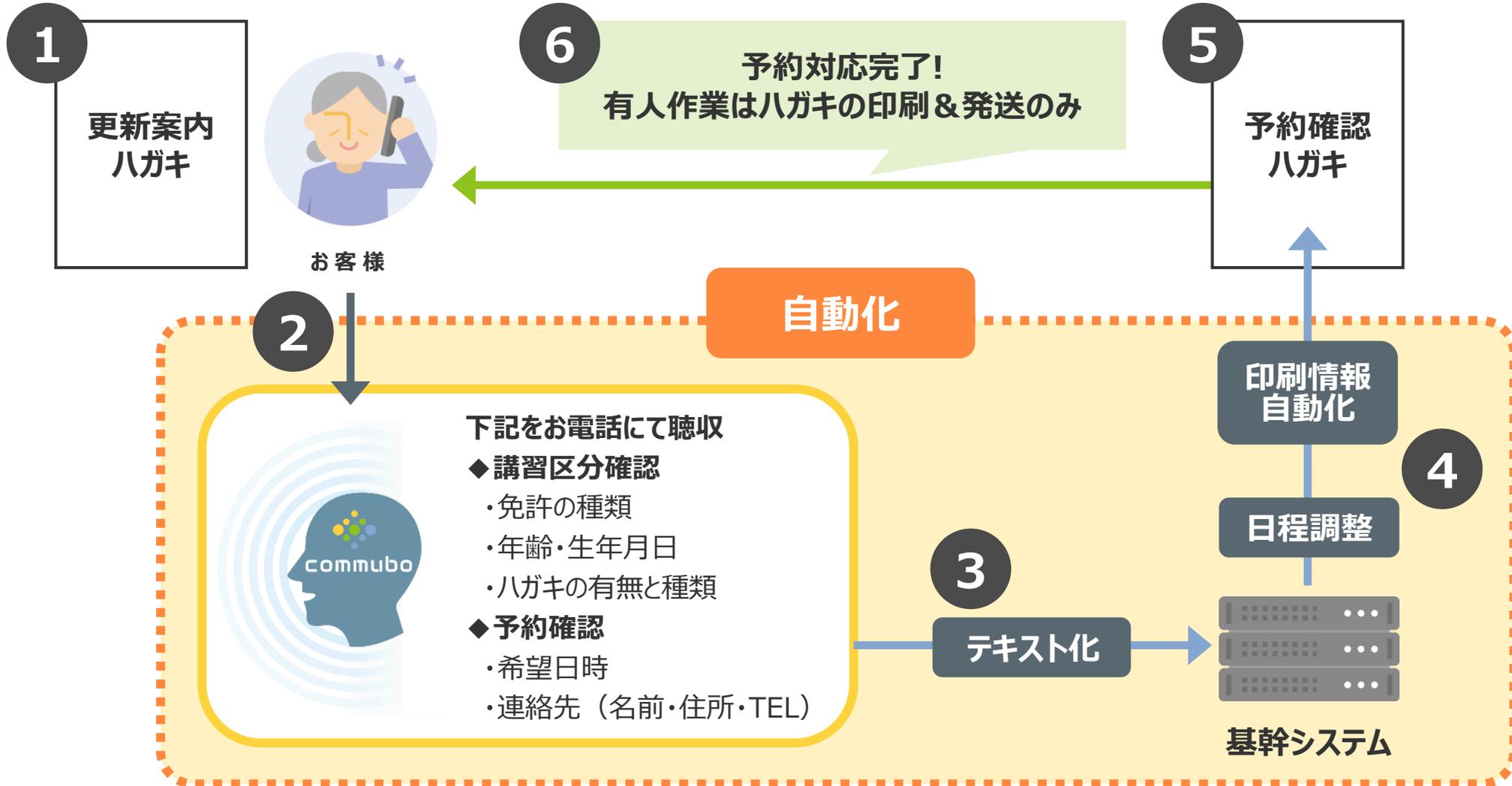
イントネーションレート

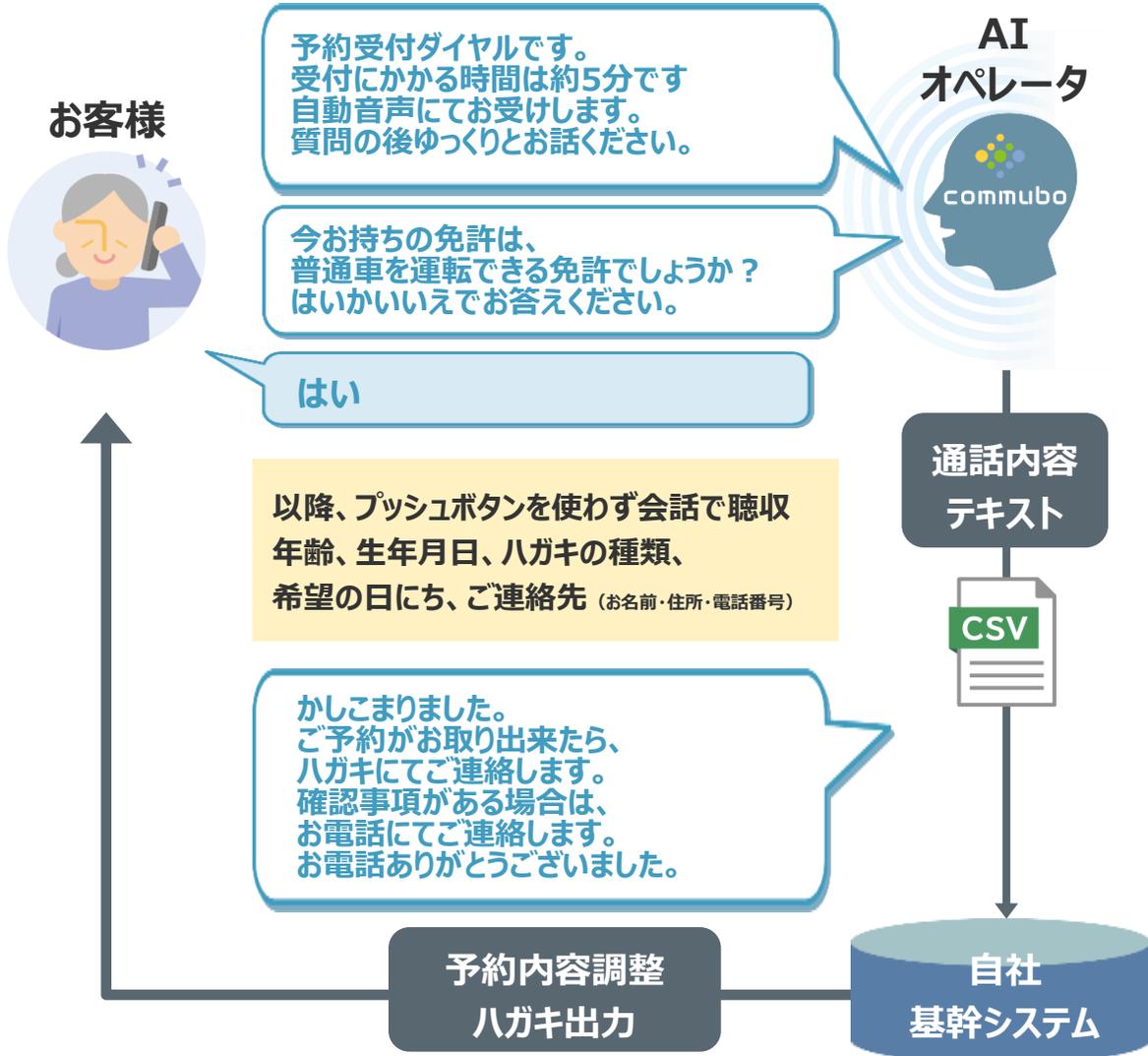
1.00

0.00 (弱い)

(強い) 2.00

イントネーション (intonation) に対する 1.00 を中間点とした係数。会話シナリオで指定されたイントネーションに、この係数値が乗算されて実行されます。





1. 音声認識なのでハンズフリー
→ ボタン操作が不要

2. 話す速度やテンポを調整
→ 高齢者にストレスのない口調

3. NGフローの作りこみ
→ ロボットとの会話に慣れてない方に
答え方を提示

commubo導入により、人による対応時間を **5分**（1件あたり）に短縮

運用開始前

15分/件

内容案内 + ヒアリング + 待機 + 調整など

最長：20分

最短：5分



運用開始後

5分/件

人による内容確認

必要に応じて聞き返し：2分
必要に応じて折返し架電：3分

ポイント

有人による入電対応をゼロ、24時間受付を実現

成功事例

数万件のアウトバウンドコール

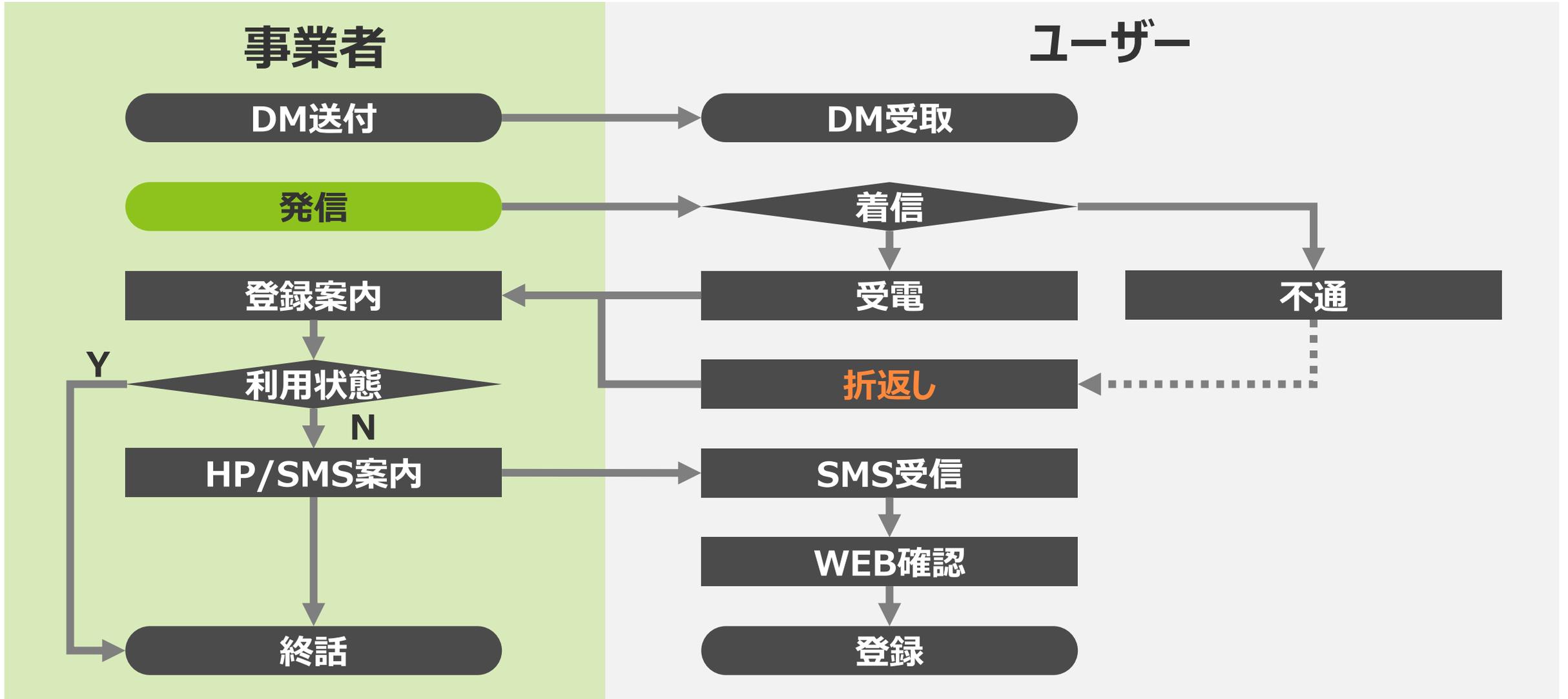
対有人コスト比

70%削減

35万件の発信を3週間で実施 (14万件/リストを3回発信)

アウトバウンド接続率





commuboにできること



属性



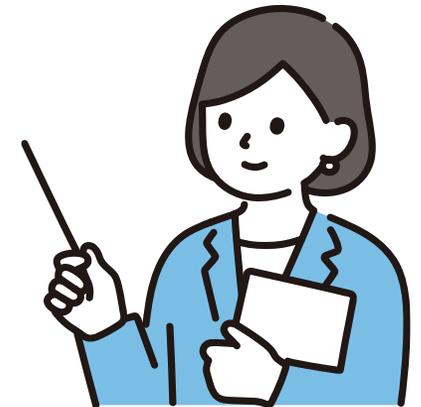
システム連携



自走



拡張性



「らしさ」引き出すAIボイスボット
組織が活きる、顧客とつながる



【問い合わせ先】

株式会社ソフトフロントジャパン

<https://softfront-japan.co.jp>

sales@softfront-japan.co.jp

03-6550-9930

お気軽になんでも
ご相談ください！

