

Kotoba Technologies の音声基盤モデル「Koto」、 Salesforce「Agentforce Voice」の日本語版に採用

日本語に特化した超低遅延の音声認識・音声合成技術で、電話チャネルにおける自然な AI 音声対話を実現

最先端のリアルタイム音声 AI を研究開発する Kotoba Technologies, Inc.（本社：米国／日本オフィス：東京都千代田区、共同創業者：小島熙之 CEO・笠井淳吾 CTO、以下「Kotoba」）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（以下「Salesforce」）が提供する自律型 AI エージェントプラットフォーム「Agentforce」の音声対話機能「Agentforce Voice」の日本語対応において、Kotoba が独自開発する音声基盤モデル「Koto」が採用されたことをお知らせします。

「Agentforce Voice」は、既存の IVR（自動音声応答）システムを変革するネイティブ音声レイヤーとして、電話チャネル上で AI エージェントによる自律的な顧客対応を実現する Agentforce の機能です。電話に加え、Web サイトやモバイルアプリケーションなどのデジタルチャネルへの組み込みにも対応しています。今回、その日本語音声対話の基盤として Kotoba の「Koto」が採用され、敬語や話し言葉特有の表現にも対応した、なめらかで高品質な日本語音声対話が提供されます。Agentforce Voice は、8 月 7 日より日本での提供を開始します。

■ 背景：コンタクトセンターの人材不足と、日本語音声 AI に求められる高い対応力

電話は依然として顧客接点の主要チャネルであり、多くの企業では問い合わせの大半が電話から始まります。一方で、長い待ち時間や画一的な自動音声応答（IVR）は顧客体験を損なう要因となっているほか、日本ではコンタクトセンターにおける人材不足も深刻化しています。こうした課題を背景に、AI を活用した音声対応の自動化と顧客体験の向上が、多くの企業にとって重要なテーマとなっています。

とりわけ日本語は、敬語や話し言葉特有の言い回し、文脈に応じたニュアンスなど、音声 AI にとって高い対応力が求められる言語です。ビジネスの現場で通用する自然な音声対話を実現するには、超低遅延かつ高精度な音声認識（STT）・音声合成（TTS）と、日本語の特性を深く捉えた音声基盤モデルが不可欠となります。

■ 音声基盤モデル「Koto」について

「Koto」は、超低遅延・リアルタイム音声処理のために Kotoba が独自開発したエンドツーエンドの音声 AI モデルです。AI エージェントや音声インターフェース向けの音声認識・音声合成に加え、同時通訳のための Speech-to-Speech 翻訳にも対応し、日本語・韓国語・中国語を中心とする東アジア言語で優れた性能を発揮します。オンプレミスやオンデバイスでの動作にも対応し、企業の多様な要件やセキュリティ環境に柔軟に適合します。

今回の採用により、「Koto」の日本語音声認識・音声合成技術が「Agentforce Voice」に組み込まれ、電話チャネル上での自然な日本語音声対話を支えます。Kotoba は Salesforce Ventures の出資先でもあり、資本・事業の両面で連携を深めています。

■ 代表コメント

Kotoba Technologies CEO 兼共同創業者小島熙之は、次のように述べています。

「日本語は、敬語や話し言葉特有の表現、文脈に応じたニュアンスなど、音声 AI にとって高い対応力が求められる言語です。『Koto』は、こうした日本語の特性に対応し、低遅延で自然な音声対話を実現するために開発されています。世界をリードする Salesforce の『Agentforce Voice』に当社の技術が採用されたことは、Kotoba が磨いてきた東アジア言語の音声 AI が、エンタープライズの実運用に耐えうる水準に到達したことの証だと考えています。Kotoba は Salesforce とともに、Agentforce Voice の日本語対応を通じて、日本企業がより自然で信頼性の高い顧客体験を提供できるよう全面的に支援してまいります。」

■ 株式会社セールスフォース・ジャパンコメント

「コンタクトセンターの人材不足が深刻化する日本において、『Agentforce Voice』は、AI エージェントによる電話対応を通じて、お客様によりシームレスな顧客体験を提供します。日本語で自然かつ高品質な音声対話を実現するため、このたび Kotoba Technologies の音声基盤モデル『Koto』を採用しました。Salesforce は今後も Kotoba Technologies との連携を通じて、日本のお客様が人と AI エージェントの協働による新たな顧客体験を実現できるよう支援してまいります。」

株式会社セールスフォース・ジャパン 専務執行役員 製品事業統括本部 事業統括本部長 三戸 篤 氏

■ 今後の展望

Kotoba は「言語の壁を越え、コトバがボーダレス化する未来」の実現を目指し、音声基盤モデル「Koto」の研究開発と社会実装を推進しています。今回の Salesforce との取り組みを皮切りに、コンタクトセンターや AI エージェントをはじめとするエンタープライズ領域において、日本語・韓国語・中国語をはじめとする多言語の音声 AI ソリューションの提供を一層拡大してまいります。

■ 会社概要

Kotoba Technologies

本社所在地 : Levi's Plaza, 1160 Battery St, Suite 100, San Francisco, CA 94111, USA

研究開発拠点: 東京都千代田区大手町 1-6-1 大手町ビル 6F

CEO & Co-founder : Noriyuki Kojima

事業内容 : リアルタイム音声翻訳・音声 AI 基盤モデルの研究開発および提供

累計調達額: 37 億円

設立 : 2023 年 5 月

URL : <https://site.kotoba.tech/>

X : @kotoba_tech
