

ソフトフロントジャパンとKDDIエボルバ、自然会話AIロボット「commubo」のパートナー連携 優れた会話力と高コストパフォーマンスの「ボイスロボット」アウトバウンドコールを提供開始

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）と、株式会社KDDIエボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDIエボルバ）は、自然会話AIロボット「commubo（コミュボ）」の販売代理店契約を締結し、KDDIエボルバは、[AI音声自動応答サービス「ボイスロボット」](#)のラインアップに「アウトバウンドコール」を追加、2022年10月より提供を開始いたしました。

SOFTFRONT

KDDI Evolva

AI（人工知能）を活用したボイスロボットは、コンタクトセンターの定型的な入電受付や架電を自動化、お客さまの待ち時間の軽減によるCX向上と企業の生産性を実現するコミュニケーション手段として企業導入が進んでいます。このたびラインアップに追加した「ボイスロボットアウトバウンドコール」は、「commubo for コールセンター」の活用により、より自然で優れた会話力、コストパフォーマンスの優位性が高いソリューションになっており、企業や行政、メディアによる消費者アンケート調査やご案内/督促架電、営業アポイントメント架電の自動化、IVR（音声自動応答システム）の代替え等を実現します。

なお、「commubo for コールセンター」は、従前より提供している「ボイスロボットインバウンドコール」にも対応しております。

有人才オペレーション・バックオフィス業務を含む「ボイスロボット」業務全体最適化ソリューション

「commubo for コールセンター」を活用した「ボイスロボット」ソリューション



ボイスロボットを効果的に活用するためには、インバウンド・アウトバウンドいずれの場合も、定型的な業務に対象を絞り、完了率を高める柔軟なコールフロー・シナリオ設計が可能なソリューションを選定することが重要になります。「commubo for コールセンター」を活用したKDDIエボルバの「[ボイスロボット](#)」は以下の特長があり、カスタマーサポートを最適化することが可能となります。

【特長】

- ボイスロボットの有効活用に向けた業務アセスメントから、対話シナリオ・業務設計、運用までワンストップで提供
- 音声認識・会話分析・音声合成のリアルタイム処理と、感情を表した動的な発話による人間的で自然な対話を実現
- シニア層にはゆっくり落ち着いた女性話者で対応するなど、お客さま層にあわせて最適な話者を7種類から選択可能
- 月額固定・従量課金制の選べる利用料金体制、繋閉差が多い架電業務やアウトバウンドコール接続率が低い窓口は従量課金制を選ぶことでコストミニマイズを実現

■導入プロセス

オペレーション含む業務設計

自動化領域の検討段階からサポート

- オペレータが対応している業務のうち自動化可能な業務領域を検討、自動応答スコープを提案
- ボイスロボットに誘導コールフローを設計
- 自動応答後のオペレーションフローを設計

対話シナリオ設計

お客さまから必要な情報を聴取できるか、違和感ない対話になるか等の観点から対話フローを設計

- 効率的にお客さまから必要情報を取得するための対話シナリオを設計
- オペレータ応対同様に、高い顧客体験を実現する対話シナリオを設計

運用サポート

対話完結率や平均通話時間等のKPIを設定、音声ログ聞き起こしや抽出データを基に改善PDCA

- 対話完結率や自動化による業務効率化状況を基に対話シナリオや音声ガイド内容の変更
- コールフローや業務全体のオペレーションの見直し

KDDI エボルバは、電話ニーズの高いシニア層のお客さまが多い企業様でのボイスボット成功事例や、自社調査※¹において「消費者が抵抗なく利用できる窓口/チャネル」が電話派・テキスト派・自己解決派に約 3 割ずつわかれ、今後も電話（音声）ニーズは残ると見込まれるとの結果などを踏まえ、ボイスボットは、電話（音声）と自己解決の両ニーズに応え、消費者に受け入れられるチャネルになるとみています。

また、音声伝送技術をもとにした AI や自動化技術に強みをもつソフトフロントジャパンと、大手企業のコンタクトセンター構築・運営、改善のノウハウ・成功事例を多数もつ KDDI エボルバとのパートナー連携は、国内コンタクトセンターのデジタルシフト推進を支え、人材難、業務 DX、CX 向上に大きく寄与するものと考えております。

ソフトフロントジャパンと KDDI エボルバは、今後も国内コールセンター市場の参考となる優良事例の共創に取組み、企業における CX 向上と DX 推進課題を解決してまいります。また、両社は音声サポート領域において、お客さま課題の解消に向けた最適なコミュニケーション方法を検討してまいります。

■「commubo for コールセンター」について

「commubo」は聞く・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です。人間の声・内容を分析し、自然な返答音声を自動合成します。ただの一问一答形式ではなく会話目的に沿ったコミュニケーションが可能です。

- **特長 1.長年培ってきた音声・IP 技術により、なめらかな会話を実現**
- **特長 2.ユーザーによる操作範囲が広く、業務に合わせた設計・調整が可能**

サービス詳細：<https://commubo.com/>

■KDDI エボルバ「ボイスボット」ソリューションについて

KDDI エボルバが提供する「ボイスボット」は、お客さまからの入電、企業からの架電における対話を、AI が音声認識、設計した対話シナリオに沿って音声合成した滑らかな発話で自動応答する音声チャットボット。電話ニーズをもつお客さまに 24 時間 365 日応えた顧客体験（CX）向上と、企業の業務平準化・効率化を実現、働き方改革の効果にも期待できるデジタルチャネルです。

- **特長 1.業務アセスメントと対話シナリオの設計・運用・改善をワンストップ提供、高い完結率を実現**
- **特長 2.ボイスボットを取入れたコンタクトセンターのフロントからバックオフィスまでデジタル・有人で全体最適化を実現**

サービス詳細：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/voicebot/>

※1. 企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2022 <https://www.k-evolva.com/news/detail20220803.html>

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。