

大手運輸系会社の IT サポートの業務効率化にボイスボット「commubo」を導入

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、ボイスボット「commubo（コミュボ）」の販売代理店契約に基づき、大手運輸系会社の IT サポート窓口への「commubo」導入を決定いたしました。

SOFTFRONT

KDDI Evolva

ボイスボットは、大手運輸系会社の作業員から入る IT サポートの電話問合せの中でも入電数の多く定型化が可能な受付業務に適用し、業務 DX の推進を図るとともに、自己解決と CX 向上を実現するものです。

また、自動化による人的工数の削減ができたことで、採用難の課題を解消し、窓口対応する人材をより高度で重要度が高い業務にシフトした人員体制を構築することが可能となりました。



導入に先立ち実施したテスト稼働（2023 年 1 月～ 3 月）では、ボイスボットの特性に合う「定型化が可能」「対応がコンパクト」という観点から、よりボイスボットの導入効果が得られる「作業員の使用端末に対するパスワード関連の 24 時間受付」業務を選定、作業工程の前半で行われる入電対応の自動化を実施。

ボイスボットで実際の作業員からの電話を受付したテストにおける入電対応業務の完了率が約 8 割と、入電の大部分を自動対応で完結できることを実証し、本稼働に至っております。

今回の運輸系会社によるボイスボットの選定ポイントは、下記の通りです。

- パッケージに当てはめるのではなく、自社業務に合わせたシナリオを作成できる
- エンドユーザー（運輸系会社）自身で業務フローに合わせて調整できる
- 会話にストレスの少ないめらかなやり取りができる

導入と運用にあたっては、運輸系機関の大規模窓口における有人対応にて実績がある KDDI エボルバがサポートを行います。なお、このたび有効性が実証された業務の他にも、3 種類の業務においてボイスボット導入による自動化を予定しております。

ボイスボット「commubo」を活用した受付業務の自動化は、カスタマーサポートセンターの人員配置を適切に行い、より効率的な運営が実現できます。

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。

■株式会社ソフトフロントジャパンについて

本 社 : 〒102-0074 東京都千代田区九段南 1-4-5 泉九段ビル 6F
設 立 : 2016 年 8 月 1 日
代表者 : 代表取締役社長 高須 英司
資本金 : 9,000 万円
事業内容 : 音声・映像・メッセージ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等の開発、販売
企業 URL : <https://softfront-japan.co.jp>

ソフトフロントジャパンは、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を中心に通話・ビデオチャット・メッセージのプロダクトやサービス、AI・自動化技術を取入れた電話業務の自動化クラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee（テルミー）」や、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」を展開し、多くの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。

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
設 立 : 1996 年 5 月
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
資本金 : 1 億円（KDDI 株式会社 100%出資）
事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>

・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。