

2021年5月17日

株式会社ソフトフロントジャパン
au フィナンシャルサービス株式会社

au フィナンシャルサービスがコールセンター業務効率化に向けて ソフトフロントジャパンの自然会話 AI「commubo」(コミュボ)をテスト導入

株式会社ソフトフロントホールディングス（東京都千代田区、代表取締役社長：野田亨、以下、「ソフトフロントホールディングス」）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（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」）は、au フィナンシャルサービス株式会社（東京都港区、代表取締役社長：中井武志、以下、「au フィナンシャルサービス」）が、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」のテスト導入を決定したことをお知らせします。

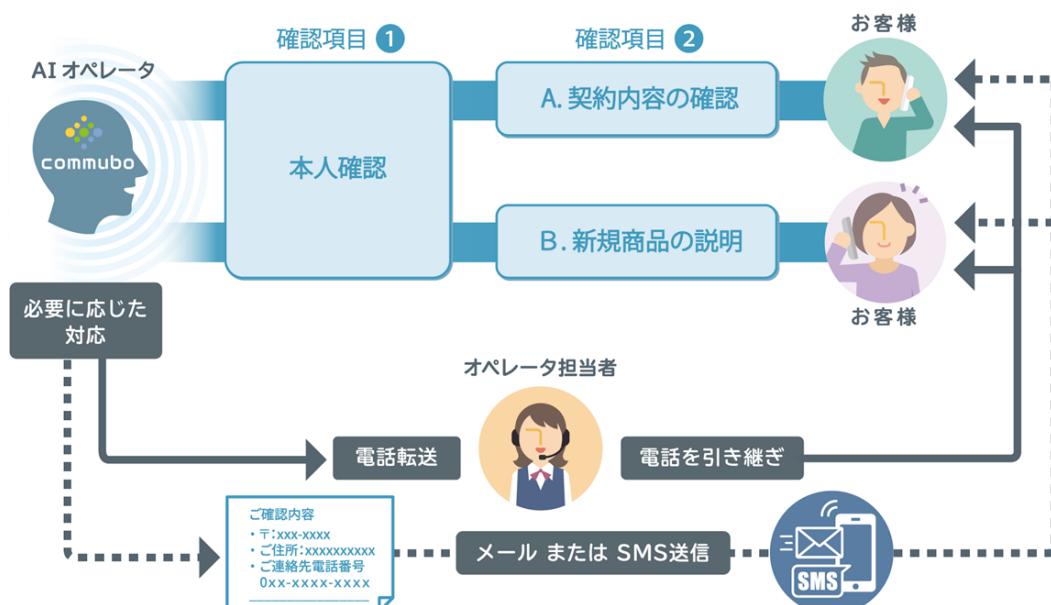
au フィナンシャルサービスは、生活の中心となったスマートフォンを通じて、お客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進しています。キャッシュレス決済は電子的なサービスではあるものの、お客さまサポート業務はコールセンターが中心となっています。au フィナンシャルサービスでは、電話によるお客さま対応業務の中にはロボットが担う方が効率的であると考える一方で、いかに品質面の課題を解消するか、検討を重ねてきました。

このたび、au フィナンシャルサービスは、複数の電話自動化サービスを検討した結果、ソフトフロントジャパンが開発・販売するクラウド型のコールセンター向け自然会話 AI パッケージ「commubo（コミュボ） for コールセンター」をテスト導入することに決定しました。

アウトバウンドとして2種類の業務を実施

業務A：契約内容の確認

業務B：新規商品の説明



実施内容としては「commubo（コミュボ）」を、同じくソフトフロントジャパンが提供するクラウド自動電話サービス「telmee」（テルミー）と連動させ、金融商品の契約確認や新商品のご案内説明などを自動的にお客さまに架電し、本人確認などのプロセスを経ながら業務を遂行することで、業務処理時間の短縮を図ります。

また、ソフトフロントジャパンでは、2021年4月に正式リリースした新バージョン「commubo ver.3」にてコールセンターにおけるアウトバウンド業務の「稼働率」追求からボイスポットならではの「生産量」へのシフトを提唱しており、今回のauフィナンシャルサービスでも、システム運用全般をサポートしながら、AIロボットによる対応業務の拡大と生産性向上を推進していきます。

■ 自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の Web サイト

<https://commubo.com/>

【au フィナンシャルサービス株式会社について】

au フィナンシャルサービスは、お客さまニーズに対応した先進性・利便性・安全性の高い金融・決済サービスを提供することを目的に2014年2月に設立。「au PAY カード」の発行をはじめとしたクレジットカード事業の他、ローン事業、後払い決済事業、決済代行事業、銀行代理業等の各種事業を展開しています。

<https://www.kddi-fs.com/corporate/>

【株式会社ソフトフロントジャパンについて】

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として2016年8月の発足以来、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として、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近では永年培ってきた音声伝送技術を元に、AIや自動化技術も取り入れ、電話業務を自動化する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、様々な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。

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

【commubo に関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部 前田

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296 E-mail : sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 鈴木

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296 E-mail : press@softfront.co.jp