

2025年6月6日

各位

会 社 名 株式会社ソフトフロントホールディングス
代表者名 代表取締役社長 二通 宏久
(コード番号 2321 東証グロース)
問合せ先 取締役 財務・管理統括担当 程崎 絵李加
電 話 03-6550-9270

オンプレ型 PBX 大手の NEC UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズと AI ボイスボット「commubo」が連携

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）は、NEC プラットフォームズ株式会社（本社:東京都港区、代表取締役 執行役員社長:河村 厚男）と技術連携し、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と、オンプレ型 PBX 大手である UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズとの内線接続を実現しました。

ボイスボットとオンプレ型 PBX の内線接続は業界初*であり、今回の実現により多くの企業様が短期間・低コストでボイスボットを導入することが可能となります。

本件による今期業績に与える影響は軽微であります。今後、業績への重大な影響が認められる場合には速やかにお知らせいたします。

*当社調べ、過去プレスリリースより「オンプレ」「PBX」「ボイスボット」キーワードによるリリースがないことを確認。

【添付資料】

オンプレ型 PBX 大手の NEC UNIVERGE Aspire シリーズおよび
SV9000 シリーズと AI ボイスボット「commubo」が連携

以 上

オンプレ型 PBX 大手の NEC UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズと AI ボイスボット「commubo」が連携

ボイスボットでは初のオンプレ型 PBX との内線接続、短期間・低コストでの導入を推進

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）は、NEC プラットフォームズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長：河村 厚男）と技術連携し、AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と、オンプレ型 PBX 大手である UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズとの内線接続を実現しました。

ボイスボットとオンプレ型 PBX の内線接続は業界初*であり、今回の実現でより多くの企業様が短期間・低コストでボイスボットを導入することが可能となります。

*当社調べ、過去プレスリリースより「オンプレ」「PBX」「ボイスボット」キーワードによるリリースがないことを確認。



大規模コールセンターや自社でのデータ管理を重視する金融・医療業界などのデータ保全意識の高いコンタクトセンターはセキュリティの観点でオンプレ型の PBX を選択していることも多いため、クラウド型 PBX への移行が難しいケースも少なくありません。ソフトフロントジャパンは、クラウド PBX への乗り換えによる時間やコストなどの導入企業の負担がボイスボット導入の障壁になっている事実に着目し、外線転送に伴うコストアップ・運用変更を抑えて導入できるよう、この外部転送を必要としない CTI/PBX などの電話システムとの直接接続での提供を可能にしました。UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズをご利用のお客様はすばやく commubo と連携することが可能です。さらに、事前に両サービスの相互接続が確認されているため、構築期間の短縮化も実現しました。既存のシステムや仕組みを組み替えることなく、今行われている業務にフィットさせてボイスボットを運用できます。

また、commubo のシステム一式をオンプレ環境に構築することも可能なので、電話からボイスボット対応までセキュアな状態を維持した運用が可能です。今回の連携で、金融業界や医療機関など、特に取り扱うデータの安心・安全を重要視する業界においても、自動電話対応の導入を後押しできるようになりました。

※commubo の高度なセキュリティ対策について、詳しくは下記をご覧ください。

https://commubo.com/about_commubo#feature07

オンプレ型 PBX は技術的に内線接続のハードルが高く、従来は外線転送によるボイスボット連携が主流でした。

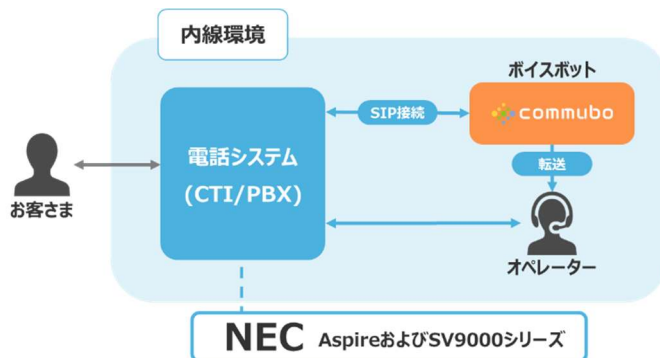
ソフトフロントは、ソフト/ハードウェアへの通話機能追加などで利用される SDK（ソフトウェア開発キット）の開発など、電話通信の確かな技術力を持っており、UNIVERGE のアプリケーションパートナーとしても登録されています。この技術力とクラウド型 PBX・CTI との豊富な連携実績を活かし、今回の UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズとのボイスボット内線接続実現に成功しました。

■“内線接続”によるシームレスな連携で低コスト・番号引き継ぎ・CX 改善を実現

直接接続が実現できたことで、外線転送時と比較し、事業者に下記のようなメリットをもたらします。

- ・ 外線転送時の費用削減：決して少なくない費用として発生していたランニングコストを抑える
- ・ 発信元番号の自動取得：発信元番号が参照できることで聴取なしで顧客情報登録を自動化

上記メリットは、電話をかけたお客様にとってもストレスの少ない自動対応となり、CX 改善を実現できます。



commubo が実現するボイスボット環境

- ・ 既存の電話番号（03/0120）がそのまま使える
- ・ 内線通話なので追加の通話料が発生しない
- ・ 発信元（お客様）番号をボイスボットが取得できる

※一般的なボイスボットは外部転送が必要のため、これらが難しい

今回の UNIVERGE シリーズとの連携により、ソフトフロントジャパンが掲げる「CTI/CRM 連携ソリューション」を通じてご支援できる企業様は、さらに拡大する見込みです。またこれに留まらず、今後も IP-PBX ご利用の事業者様のボイスボット活用を支援して参ります。

ほか連携済み CTI/PBX は下記よりご覧いただけます。

<https://commubo.com/ctipbx-connection>

■自然会話 AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」について

「commubo」は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。

自然な会話の高速 AI、Web からの簡単操作、システム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる業務体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

これまでコンタクトセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など、受電業務・架電業務を問わず、様々な業界において電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

<https://commubo.com>

■NEC UNIVERGE Aspire シリーズおよび SV9000 シリーズについて

UNIVERGE Aspire シリーズは、ビジネスフォンの定番ブランドで全世界にシリーズ累計 52 万システムの出荷実績があり、高品質で拡張性が高く、迷惑電話やセキュリティ対策など安全安心の機能を具備した音声機能を搭載したキーテレフォンシステムです。

UNIVERGE SV9000 シリーズは、大規模なオフィスやコンタクトセンター向けに多彩な業務システムやサービスと連携して新たな付加価値を提供できる“つながりやすさ＝コネクティビティ”を徹底追求したオンプレ型 PBX です。

<https://www.necplatforms.co.jp/product/keytel.htmlpp>

■株式会社ソフトフロントジャパン

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」や、自然会話 AI ボイスボット「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/>

■お問い合わせ先

【「commubo」に関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントジャパン

電話：03-6550-9930

E-mail：sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ先】

株式会社ソフトフロントホールディングス

担当：広報窓口

電話：03-6550-9270

E-mail：press@softfront.co.jp

* UNIVERGE、NEC、NEC ロゴは、日本電気株式会社の登録商標です。

* ASPIRE は、NEC プラットフォームズ株式会社の登録商標です。

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。