

2025年11月4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

AIボイスボット「commubo（コミュボ）」がメジャーバージョンアップ 生成AIを活用した顧客フロント対応と、LLM×RAGを活用したナレッジ機能を実装

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）が提供するAIボイスボット「commubo（コミュボ）」は、生成AIやLLM×RAGを活用した機能を新たに追加し大幅にアップデートした、commubo ver.4の概要を発表します。

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。

【添付資料】

AIボイスボット「commubo（コミュボ）」がメジャーバージョンアップ

以 上

2025 年 11 月 4 日

PRESS RELEASE

報道関係者各位

株式会社ソフトフロントジャパン

AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」がメジャーバージョンアップ° 生成 AI を活用した顧客フロント対応と、LLM×RAG を活用したナレッジ機能を実装

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）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」は、生成 AI や LLM×RAG を活用した機能を新たに追加し大幅にアップデートした、commubo ver.4 の概要を発表します。



生成AIによる
顧客フロント対応

シナリオ型×AI型
ハイブリッド構造

LLM×RAG
ナレッジ機能

■ 背景：お客様を置いていかない自動化を目指すため、“本当に使える”機能を追求

コンタクトセンター業界では、深刻な人手不足や教育コストの増大を背景に、AI 活用による自動対応が急速に進んでいます。しかし、従来の“シナリオ型ボイスボット”ではシナリオに沿った受け応えをするため、想定外の質問や曖昧な発話への対応が難しく、顧客体験面での課題が残っていました。

「お客様を置いていかない自動化を」という、コンタクトセンターの声に応えるべく、ソフトフロントは生成 AI による文脈理解を活かした機能開発に取り組んできました。一方で、生成 AI 活用には扱いの難しさや業務利用への不安から、大々的な運用には慎重な姿勢を取る企業も多く見られます。

■ 生成 AI で進化、“本当に使えて業務にフィットする”ボイスボット

今回のバージョンアップでは生成 AI 活用に特化した下記 3 つの機能を実装；

- **生成 AI を活用した顧客フロント対応**：文脈を読み取った柔軟な対応を可能に
- **シナリオ型×AI 型のハイブリッド**：従来のシナリオ型と、高い柔軟性を持つ生成 AI 型を使い分け
- **LLM×RAG 活用**：マニュアルなどの資料をインプットし、自社ナレッジを活かす

commubo の特徴である、自由度・柔軟性をそのままに、ノーコードで編集可能な状態で提供することで、コンタクトセンターの様々な業務にフィットし、「やりたいこと」の実現をサポートします。

その結果として、お客様の顧客体験を向上するだけでなく、自動化の幅が広がることによる、人手不足・採用難により高まる採用・教育コストの軽減や、オペレータのやりがい・生産性向上、さらには、シナリオ型の課題でもあったチューニングの負荷が減り、フロー構築・メンテナンス工数の削減など運用負荷が軽減されることで、コンタクトセンター内部にも様々なベネフィットをもたらします。

■ 生成 AI 活用が役立つ業務例

- **次世代 IVR** 発話内容を元にコールリーズンを特定し、曖昧な内容でも適切な窓口に分類。
- **複雑な FAQ** 学習したナレッジを元に回答。
未解決の場合はオペレータと連携することで早期解決を実現。
- **トラブルシュート** ヒアリングを重ね原因を特定し、学習したナレッジを元に解決策の提示までを遂行。
- **音声認識向上** 文脈に合わせて音声認識を補正、型番等ルールがあるものは誤りがないかを確認。
- **感情追従** 発話内容からお客様の感情を推定し、寄り添って受け答え。
- **ランダム聴取** 聴取項目に対し、順番を気にせず自由に回答可。不足があれば聞き返しを実施。

ご利用は何ですか？

ログインできなくて・・・

パスワードの再発行を
ご案内します



ソフトフロントは 2019 年から commubo を提供しており、今まで累計 400 社を超えるお客様にご利用をいただけてきました。その経験やノウハウを活かし、“本当に使えて業務にフィットする”ボイスボットを今後も提供して参ります。

本バージョンアップは、2025 年 11 月リリース予定で、展示会「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京（第 26 回）」の commubo ブースでは、最新情報をお届けいたします。ぜひ当社ブースに足をお運びください。

■ 展示会概要

名称	コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京（第 26 回）
会期	2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金） 10:00-17:30
会場	サンシャインシティ・文化会館ビル 170-0013 東京都豊島区東池袋 3-1-1
主催	株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社
ブース番号	2B-5（会場 2 階）
展示会 HP	https://www.callcenter-japan.com/tokyo/

■ 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>

■ 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、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きた、音声コミュニケーションのプロフェッショナルです。近年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

* 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。