

2025年11月7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

Brekeke とAI ボイスボット「commubo」が技術連携 ボイスボットとは初連携、PBX 内線接続とCRM への対応内容表示をW で実現

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、株式会社日本ブレケケ（本社:埼玉県川越市、代表取締役:山出晋）が提供する、オムニチャネル対応コンタクトセンターシステム:Brekeke・コンタクトセンター・スイートとの連携機能をリリースしました。

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】

Brekeke とAI ボイスボット「commubo」が技術連携

以 上

Brekeke と AI ボイスボット「commubo」が技術連携

ボイスボットとは初連携、PBX 内線接続と CRM への対応内容表示を W で実現

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（コムブ）」は、株式会社日本ブレケケ（本社：埼玉県川越市、代表取締役：山出晋）が提供する、オムニチャネル対応コンタクトセンターシステム：Brekeke・コンタクトセンター・スイートとの連携機能をリリースしました。



■ “内線接続”によるシームレスな連携で低コスト・番号引き継ぎを実現

一般的なボイスボットでは、問合せ内容に応じてボイスボットから有人オペレータへ対応を引き継ぐ際、外線経由で転送する必要があり、別途転送コストが発生する、さらに顧客の発信元番号がオペレータに引き継げないなどの課題が発生していました。

今回の連携では、ボイスボットを PBX と直接電話接続することで、ボイスボットを内線構成に組み込むことを可能にしました。外線転送時の費用削減・発信元番号の自動取得を実現することで、コストとオペレータの手間の両方を削減し、コンタクトセンターにおけるボイスボット導入障壁を下げることに貢献しています。

■ 転送時にボイスボットとの会話内容を CRM に即時反映、オペレータは一画面で情報を把握

さらに本連携では、CRM 機能との連携も実現。ボイスボットによる対応内容のテキストと音声データを、転送時に Brekeke CRM の画面上に即時表示できるようになりました。

その結果、オペレータは対応引き継ぎ時に何もわからないまま対応に入ることなく、一つの画面上でお客様情報とコールリーズンをすぐにキャッチアップできます。お客様も用件の聞き返しがなくなり、通話時間も短縮されることで、顧客体験・満足度のさらなる向上が期待されます。

Brekeke・コンタクトセンター・スイートを利用中のユーザーは、追加ライセンス不要ですぐに commubo と連携いただけます。

*CRM 連携においては、Brekeke PBX（Ver3.18 以降：2025 年 11 月中リリース予定）および Brekeke コンタクトセンター・スイートは最新バージョン（Ver2.9 以降）である必要が、commubo はオプション（ボイスボット API：commubo connect）利用の必要がございます。詳しくはそれぞれのベンダにお問合せください。



Brekeke CRM に commubo が対応した履歴を保存した例

本連携は、ブレケユーザーによるボイスボット連携希望の声に応える形で、両社の技術連携のもと実現しました。ソフトフロントは 2023 年よりブレケ製品の正規販売代理店として活動しており、ブレケ製品を技術的にも理解を深めていたことから、迅速に検証を完了し、ブレケ製品による初のボイスボット連携を実現しました。

本連携デモは 11 月に開催される、コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京の日本ブレケブース（小間番号 4E-16）で体感いただくことが可能です。

上記連携内容は、ソフトフロントがこれまで長年培ってきた IP 電話技術をもとに、多くの各種電話系システムとの相互接続や、企業様のシステムとの API 連携といった経験を蓄積し、電話業務の自動化を運用してきた実績が活かされています。

今回の連携により、commubo 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。詳細は以下 URL をご参照ください。

<https://commubo.com/blog/news/20230822commubo-cti-crm>

■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。

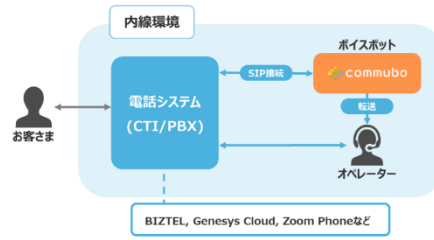
これまでコンタクトセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など、受電業務・架電業務を問わず、様々な業界において電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

<https://commubo.com>

commuboなら、自社運用（自走）で成果を出す



使いやすいUI



各種PBX/CTIと内線接続

■『Brekeke・コンタクトセンター・スイート』について

国内外で 10 年以上の導入実績を誇る、クラウド/オンプレミス対応のコンタクトセンターシステムです。Brekeke PBX が持つ、IP 電話キャリア回線直収、通話録音、IVR、WebRTC 電話などの充実した PBX 機能をそのまま利用できる高い拡張性とコストパフォーマンスを備えています。顧客管理機能は Brekeke CRM をはじめ、クラウド/オンプレミス問わず他社 CRM と連携することができます。SNS、BOT、WEB チャットからの問合せにも対応しており、チャットからそのまま WebRTC を使った音声やビデオ通話ヘシフトさせることで、外線通話にかかるコストを削減します。

<https://ja.contactcenter-suite.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/>

■株式会社日本ブレケケについて

日本ブレケケはアメリカのトップ医療機器メーカーへの OEM 提供、世界中の官公庁における緊急通話システムなど、ミッションクリティカルな環境で実績を誇る Brekeke PBX と連携するコンタクトセンター製品を日本国内で開発し、世界へ供給している稀有なソフトウェアメーカーです。

<https://brekeke.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。