



2025年3月13日

各 位

会 社 名 株式会社ジークスト
代表者名 代表取締役 村田 実
(コード番号: 4179 東証グロース)
問合せ先 執行役員 酒井 亜子
(TEL. 03-5962-5170)

ジークスト、AIボイスボット「commubo」を提供する ソフトフロントジャパン社とシステム連携を開始

株式会社ジークスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：村田 実、証券コード：4179、以下「ジークスト」）は、株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：二通宏久、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（住所：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）が提供するAIボイスボット「commubo」とシステム連携を開始したことをお知らせします。



記

連携の背景

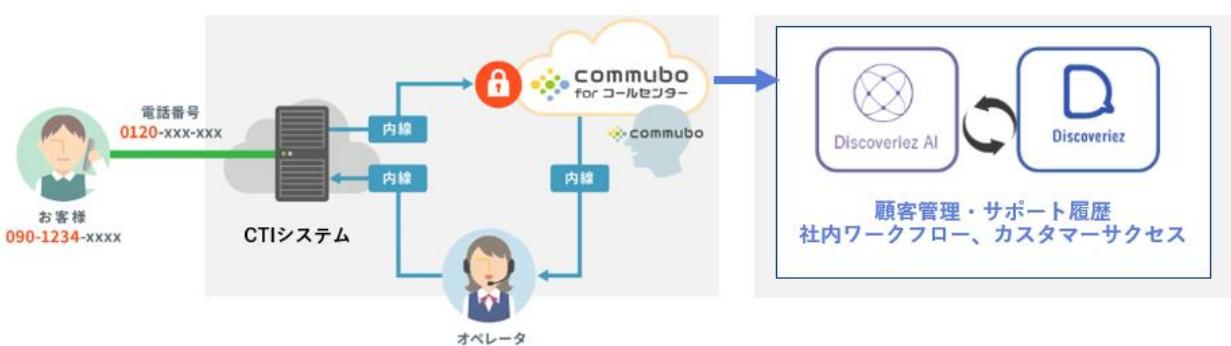
現在、電話応対業務のシステム化及び効率化が進み、コールセンター業務を行う多くの企業がCTIシステムを利用していますが、さらなる業務の効率化を目指し、ボイスボットの導入も検討する企業が増えており、人とロボットのハイブリット業務を行いながら、ヒアリングや回答がシンプルな対応はボイスボットで行い、複雑な内容は有人オペレータに取り次ぐなど、コールフローの最適化へのニーズが高まっております。

ソフトフロントジャパンが提供する「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>

ジーネクストでは、顧客対応窓口をはじめとした、企業を取り巻くステークホルダーの DX を支援するプラットフォーム「Discoveriez」にて、顧客対応内容を記録し、顧客データの的確な管理を実現しており、対応時間の短縮および顧客データの正確な管理をも取られる一方、人材不足といった大きな課題解決が顕在化しており、加えてこれらの課題を解決するために、生成 AI を活用し、コールセンターの DX 化を推進する「Discoveriez AI」としてサービス化しております。

今回の連携により、人とロボットのハイブリット業務の内容を Discoveriez に自動的に取り込まれるため、アフターコールワーク（顧客対応内容の記録やまとめる処理）の迅速化を実現し、電話応対業務の広範囲に渡る効率化やコスト削減、CX の向上が加速されます。



今後について

ジーネクストの顧客である製造業・小売業といった企業様に加え、「commubo」や「Discoveriez」を検討する企業様に対し、業界ごとの利用シーンを増やし提案するとともに、データ連携を行い、ソリューション間で密接に連携していくことで、クライアントの顧客対応における課題解決だけでなく、その先の顧客満足度の向上やファン化、クライアントの収益力向上などプロフィット化をご支援することで、よりクライアント課題に寄り添う形で DX 支援を強化していきます。

【株式会社ソフトフロントジャパンの概要】

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 ポイスボット「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。

本社所在地 : 東京都千代田区九段南一丁目 4 番 5 号泉九段ビル 6F
代表者 : 代表取締役社長 高須 英司
設立 : 2016 年 8 月
ウェブサイト : <https://softfront-japan.co.jp/>

【株式会社ジーネクストの概要】

ジーネクストは創業以来、アナログ・煩雑な顧客対応の DX 化を促進するサービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性をご支援しております。現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指したいと考えております。

本社所在地 : 東京都千代田区平河町 2-8-9 HB 平河町ビル 3F
代表者 : 代表取締役 村田 実
設立 : 2001 年 7 月
ウェブサイト : <https://www.gnext.co.jp/>
サービスサイト : <https://discoveriez.jp/>

◇製品に関するお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 担当：清澤
E-mail : info-ir@gnext.co.jp

以 上