

NTSホールディングスとソフトフロントジャパン、 自然会話 AI プラットフォーム「commubo」に関する 業務提携で基本合意

～ コールセンターAI化によるコスト削減と生産性向上ソリューションで協業 ～

NTSホールディングス株式会社（東京都港区、代表取締役社長：永易俊彦、以下、NTSホールディングス）と、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、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」に関する業務提携に関して基本合意しましたのでお知らせします。

NTSホールディングスはグループ会社（以下、NTSグループ）体制により、金融業界における新しいサービスやソリューションを積極的に開発・提供し、特にコールセンター業務における AI 化にも早くから取り組みながらマーケットを創造してきています。

一方、ソフトフロントジャパンは長年培ってきた音声伝送技術を元に、継続的な会話を実現する自然会話 AI プラットフォーム「commubo」を開発・販売し、国内では他に類を見ない自然な会話を提供する AI クラウドサービスを展開しています。

この度の業務提携では、主に金融業界において顧客接点を重要視する企業が増える中、コールセンター業務における人手不足と採用難の時代背景を受け、最先端の音声会話 AI による更なる業務効率化や生産性向上のためのソリューションを両社で連携・提供していくことで基本合意に至りました。

具体的には、ソフトフロントジャパンが事業展開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 for コールセンター」に関し、NTSホールディングスの中核会社であるニッテレ債権回収株式会社（許可番号 法務大臣第7号）（本社：東京都港区、代表取締役：小林英利、以下、ニッテレ・サービサー）への導入が予定され、更に、NTSグループ取引先への AI 化提案を目的に NTS コンサルティング株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：永易 俊彦）と NTS アシスト株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：嶋村俊和）が営業面を担う販売提携に基本合意しています。

今後は、関係各社にて提携内容の具体化を進めてまいります。ソフトフロントジャパンは自然会話 AI の更なる機能強化と共に、NTSグループの顧客基盤や幅広い販路を活用して事業活動を推進・拡大し、NTSグループは「commubo for コールセンター」の自社活用を経ながら付加価値の高い業務改善ソリューション提案を展開してまいります。これらの活動を通して、両社は電話業務の自動化・無人化により、導入企業の飛躍的な生産性向上を目指して連携してまいります。

■「commubo for コールセンター」について

commubo for コールセンターは、自然会話 AI プラットフォーム commubo を簡単にコールセンターで活用できるようにパッケージしたシステム製品です。

クラウドでの提供はもちろん、お客様のセキュリティ要件に合わせたオンプレミス形式での構築も可能で、以下の特徴を持ちます。

- 発信も着信も多様な会話業務に対応
- 音声会話状況をリアルタイムにテキストチャット形式で表示
- 統計的な会話分析で会話業務の成績を改善
- お客様社内の PBX・CTI システムとも連携

■自然会話 AI プラットフォーム「commubo」の Web サイト

⇒ <https://commubo.com/>

【NTS ホールディングス株式会社について】

NTS ホールディングスは債権管理回収業務のパイオニアであるニッテレ・サービサーを中核会社とするホールディングス体制にて、グループ各社が結束して、お客様の多様なニーズに最適なソリューションを提供する「金融バンドリング戦略」を進めています。

NTS グループはお客様の利便性を上げるために、最新の Fintech の流れを取り入れつつ、それぞれグループ会社の専門性を磨き、なおかつ、グループ会社間の補強関係を強化し最適化することで、他の金融会社にはない強力なシナジーを発揮しています。

⇒ <http://www.nts-hd.co.jp/>

【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」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/>

【お問い合わせ先】

ニッテレ債権回収株式会社

企画部

TEL : 03-3769-4612