

平成 30 年 5 月 18 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 佐藤 健太郎
(JASDAQ・コード 2321)
問合せ先 執行役員 IR・法務担当 五十嵐 達哉
電話 03-6550-9270

AI ロボット技術を活用した新製品『CommuBO (コミュボ) for コールセンター』(仮称) の提供 及びパワー・プロフィット・ジャパン社との業務提携に関するお知らせ

当社は、本日開催の当社取締役会において、ボイスコンピューティング^(注) 事業の一環として、当社が研究開発を進めてきたリアルタイムで人と会話し、商品やサービスを説明、営業する AI ロボット技術『CommuBO (コミュボ)』(仮称) を活用して、新製品コールセンター向け AI オペレータ『CommuBO (コミュボ) for コールセンター』(仮称) の提供(本年 10 月提供開始予定)を行うこと、同新製品に関連して、アウトバウンド・コールセンター^(注) に対してコンサルティング事業を展開する株式会社パワー・プロフィット・ジャパン(以下、「パワー・プロフィット・ジャパン社」といいます。)との間で業務提携を行うことを決定いたしましたので、お知らせいたします。

(注) ボイスコンピューティング

機器の処理能力向上及びネットワークの高速化・大容量化を背景に、高度化された音声認識技術・自然言語解析技術・AI 技術等を利用することで、サービスやアプリケーションのユーザ・インタフェースとして音声を用いることを可能とする技術をいいます。手による入力動作が不要なため、ユーザの利便性を高め、新たなユーザ・インタフェースによる今までになかった新たな形のサービスの出現も期待されております。なお、昨今普及し始めているスマート・スピーカーは、ボイスコンピューティング技術を活用した一例です。

(注) アウトバウンド・コールセンター

商品の販売・勧誘等を目的として、電話をかけて(発信して)アプローチする方向のコールセンターをいいます。

I. 新製品『CommuBO (コミュボ) for コールセンター』(仮称) の提供

1. 新製品提供の決定に至るまでの経緯

当社は、平成 30 年 4 月 6 日付「株式会社大洋システムテクノロジーとの資本業務提携、同社に対する第三者割当による新株式及び第 10 回新株予約権の発行、並びにマイルストーン・キャピタル・マネジメント株式会社に対する第三者割当による第 1 回無担保転換社債型新株予約権付社債及び第 11 回新株予約権の発行に関するお知らせ」(以下、「資金調達等に係るお知らせ」といいます。)で発表したとおり、ボイスコンピューティング事業において、積極的かつ大規模な研究開発投資を行って新しいテクノロジーを創出しつつ、新しい製品・サービスを提供することにより、収益の拡大を図ることを目指しております。

当社は、これまで IP 電話を中心に、音声や映像のリアルタイム・メディア処理技術を培ってきており、多くの通信機器メーカーや通信事業者にご採用いただいております。この音声処理技術とリアルタイム処理技術を基に、スマートフォンや電話をインタフェースとする、人との自然な会話を実現するロボットシステムの研究開発に取り組んでおり、今般、様々なボイスコンピューティング事業に応用可能な AI ロボット技術『CommuBO (コミュボ)』(仮称)を開発いたしました。

また、昨今、コールセンター業界においては、オペレータの採用難・人材不足を背景に、AI 技術の導入が始まっております。しかしながら、現在の AI 技術の導入は音声認識によるデータ化や回答作成の「オペレータ支援型」が中心であり、お客様への対応方法としては、質問に一問一答で自動回答する「オペレータ代替型」がテキストチャット（文字データを使用するチャット）で導入されているに留まっております。このため、このような文字による一問一答式ではなく、より本質的な「音声によるコールセンターのオペレータ業務に対応できる AI システム」の市場での重要性が高まっていくと判断し、AI ロボット技術『CommuBO（コミュボ）』（仮称）を活用したコールセンター向け AI オペレータ『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の製品開発を進め、新製品として提供することといたしました。

2. 新製品『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の概要

(1) 新製品『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の概要

以下のような機能・特徴を備える新製品コールセンター向け AI オペレータ『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の製品開発を進め、本年 10 月からの提供開始を予定しております。

①お客様ひとり一人に合わせた電話

お客様に嫌悪感を与えるような、画一的な機械音声ではなく、お客様の年齢や性別、応対履歴などに合わせ、ひとり一人に最適となる音量や声質、話し方で会話。

②会話シナリオの分析・改善

商品紹介や、アポイントメント獲得などの会話目的を達成するために、お客様との会話結果を分析し、阻害要因となっているトークの洗い出しと、改善比較を視覚化して提供。

③クラウド／オンプレミス^(注)それぞれのシステム構成に対応

クラウド環境での提供はもちろんのこと、高度な個人情報扱う業務に対応できるよう、オンプレミス構成にも対応。

(注) オンプレミス

企業などが情報システムの設備を自社で保有し、自社の設備において運用すること。

なお、新製品『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）に搭載される AI ロボット技術『CommuBO（コミュボ）』（仮称）の機能・特徴は以下のとおりであります。

①音声認識、音声合成、会話の各処理をリアルタイムに実施

人間の声を認識して、会話内容を捉え、返答を音声合成して再生する一連の処理を、リアルタイムに実施して、自然な会話を実現。

②動的な会話表現

人間の発話や会話内容に合わせ、ゆっくり話したり、大きな声で話したり、感情を表しながら話すなど、ロボットの発話を動的に変化させて、円滑な会話を実現。

③シナリオによる継続的会話

人間の質問にロボットが答える一問一答型ではなく、ロボット側から会話目的に沿って説明～質問～確認し、継続的で自然な会話を行う。

(2) 新製品『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の連結売上高への影響

新製品『CommuBO（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の提供開始は本年 10 月を予定しており、その後、製品の売上が連結売上高に反映されていく予定ですが、具体的な連結売上高への影響については精査中であり、判明次第速やかにお知らせいたします。

(3) 新製品提供のために特別に支出する額

新製品『CommuB0 (コミュボ) for コールセンター』(仮称) の提供に要する特別に支出する額は確定していませんが、同新製品はボイスコンピューティング分野の一部となり、「資金調達等に係るお知らせ」の P11「3. 調達する資金の額、資金使途及び支出予定時期(2) 調達する資金の具体的な使途」に記載した次の費用の範囲での支出を予定しております。

①ボイスコンピューティング事業開発：400 百万円

ボイスコンピューティング分野の研究開発においては、AI 技術、スマート・スピーカーの応用開発技術及び多点間コミュニケーション技術を重点テーマとして、3年間に渡って3種類の異なるソフトウェア開発を進めることを予定しており、主な内訳としては、ソフトウェア開発に係る人件費：364 百万円、機器等諸経費：36 百万円となります。

②ボイスコンピューティング事業開発のためのM&A等：980 百万円

ボイスコンピューティング事業開発は、複数の最先端技術分野を取り扱う必要があり、必ずしも現在の当社グループが全ての技術分野に精通している訳ではないため、当社グループのみで当該事業開発を行うには相応の時間が必要となることが見込まれます。また、研究開発の成果の販売を成功につなげるためには、早期に顧客を獲得する必要もあります。ビジネスチャンスを早く捉え、事業開発を迅速に進めるためには、既に技術資産や顧客資産を有する企業を対象としたM&A等を併用することが得策と考えております。なお、M&A等については、現時点で決定した案件はありません。

(注)「資金調達等に係るお知らせ」で公表した資金調達の一部は新株予約権によるものであります。新株予約権が行使されない場合又は新株予約権を消却した場合には、当初の計画どおりに資金調達ができない可能性があり、その場合は、開発計画の中止・規模縮小等により対応する予定であります。

3. 日程

(1) 取締役会決議日	平成30年5月18日
(2) 提供開始日	平成30年10月(予定)

II. パワー・プロフィット・ジャパン社との業務提携

1. 業務提携の理由

パワー・プロフィット・ジャパン社は、金融商品のダイレクトマーケティング支援事業を展開し、銀行、保険会社、大手クレジットカード会社、大手テレマーケティング会社等が主要顧客となります。特にテレマーケティングを活用した金融商品の販売スキーム構築やシステムの運用管理では、保険会社の新規参入をコンサルティングし日本有数の規模に育成するなど、アウトバンド・テレマーケティング業界における日本有数の業務ノウハウと実績を備えています。当社の技術力と、パワー・プロフィット・ジャパン社の業務ノウハウや金融業界の豊富なネットワークを活かし、複雑なテレアポ業務にも対応してアウトバンド・コールセンターの「オペレータ代替」を実現する高度かつ先進的なシステムの提供に共同で取り組むことといたしました。

2. 業務提携の内容

当社の AI ロボット技術『CommuB0 (コミュボ)』(仮称) と、パワー・プロフィット・ジャパン社のアウトバンド・コールセンター向けコンサルティング事業の企画・営業力及び顧客基盤を活かし、新製品『CommuB0 (コミュボ) for コールセンター』(仮称) の開発・販売を共同で進めてまいります。

3. 業務提携の相手先の概要

(1)	名 称	株式会社パワー・プロフィット・ジャパン		
(2)	所 在 地	東京都中央区湊一丁目7番3号エルビエント湊4階		
(3)	代表者の役職・氏名	代表取締役社長 向井 俊夫		
(4)	事 業 内 容	ダイレクトマーケティングコンサルティング業務 営業プロセス分析管理システム「ファントム」の開発および運用業務		
(5)	資 本 金	9百万円		
(6)	設 立 年 月 日	平成18年9月19日		
(7)	発 行 済 株 式 数	180株		
(8)	決 算 期	8月		
(9)	従 業 員 数	11名(単体) (グループ合計数337名)		
(10)	主 要 取 引 先	三菱UFJニコス株式会社、三井住友カード株式会社、株式会社アプラス、株式会社新生銀行、カチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社、株式会社UCS、朝日生命保険相互会社、伊藤忠商事株式会社、株式会社日立製作所、株式会社KDDIエボルバ、トランスコスモス株式会社		
(11)	主 要 銀 行	三菱UFJ銀行、きらぼし銀行		
(12)	大株主及び持株比率	向井俊夫100%		
(13)	上場会社と当該会社との間の関係	資 本 関 係	当社と当該会社との間には、記載すべき資本関係はありません。また、当社の関係者及び関係会社と当該会社の関係者及び関係会社との間には、特筆すべき資本関係はありません。	
		人 的 関 係	当社と当該会社との間には、記載すべき人的関係はありません。また、当社の関係者及び関係会社と当該会社の関係者及び関係会社との間には、特筆すべき人的関係はありません。	
		取 引 関 係	当社と当該会社との間には、記載すべき取引関係はありません。また、当社の関係者及び関係会社と当該会社の関係者及び関係会社との間には、特筆すべき取引関係はありません。	
		関 連 当 事 者 へ の該当状況	当該会社は、当社の関連当事者には該当しません。また、当該会社の関係者及び関係会社は、当社の関連当事者には該当しません。	
(14)	当該会社の最近3年間の経営成績及び財政状態			
	決算期	平成27年8月期	平成28年8月期	平成29年8月期
	純 資 産	当該会社は非公開企業であり、当該会社の意向により、情報入手できなかったため、記載していません。		
	総 資 産			
	1株当たり純資産			
	売 上 高			
	営 業 利 益			
	経 常 利 益			
	当 期 純 利 益			
	1株当たり当期純利益			
	1株当たり配当金			

4. 日程

(1) 取締役会決議日	平成30年5月18日
(2) 契約締結日	平成30年5月18日
(3) 業務提携開始日	平成30年5月18日

Ⅲ. 今後の見通し

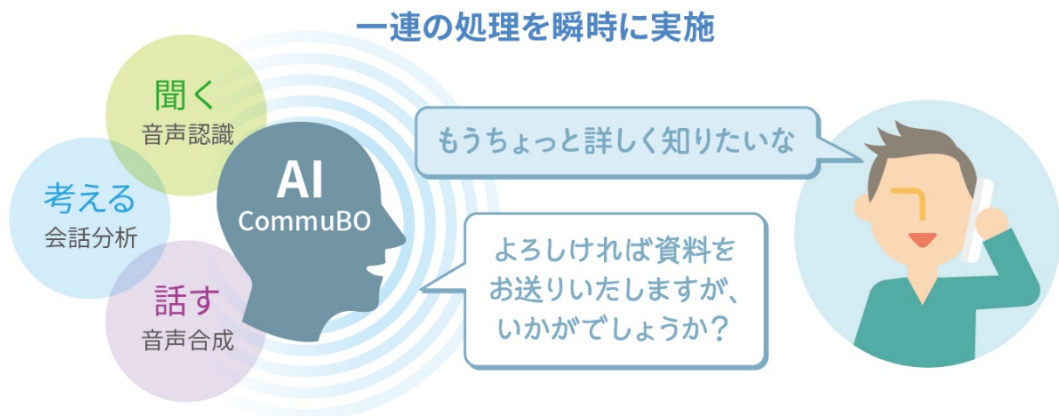
当社は、新製品『CommuB0（コミュボ） for コールセンター』（仮称）の提供及びパワー・プロフィット・ジャパン社との業務提携が、当社の業績の向上に寄与するものと考えておりますが、具体的に当社の業績に与える影響については精査中であり、判明次第速やかにお知らせいたします。

以 上

「CommuBO (コミュボ) 」(仮称)技術の特徴

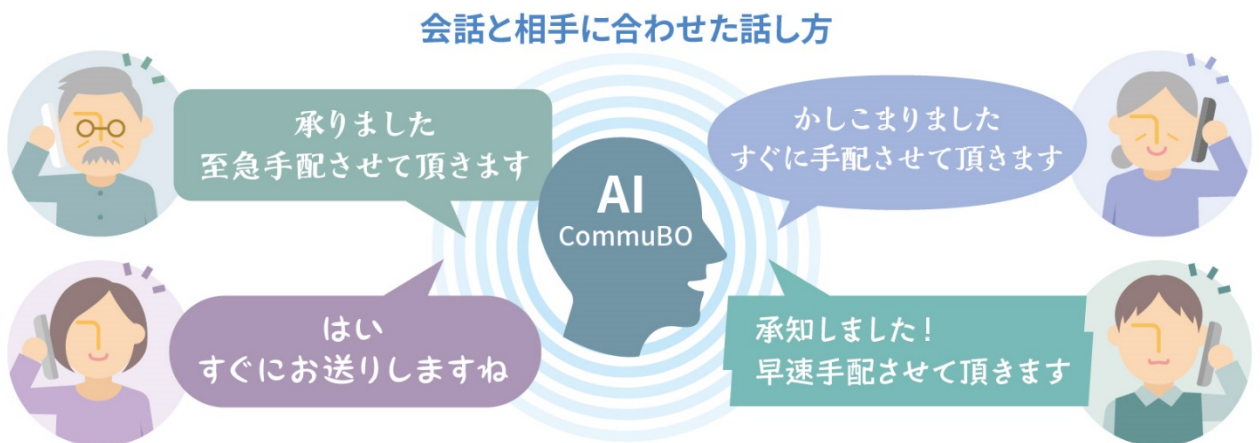
(1) 音声認識、音声合成、会話の各処理をリアルタイムに実施

人間の声を認識して、会話内容を捉え、返答を音声合成して再生する一連の処理を、リアルタイムに実施して、自然な会話を実現しました。



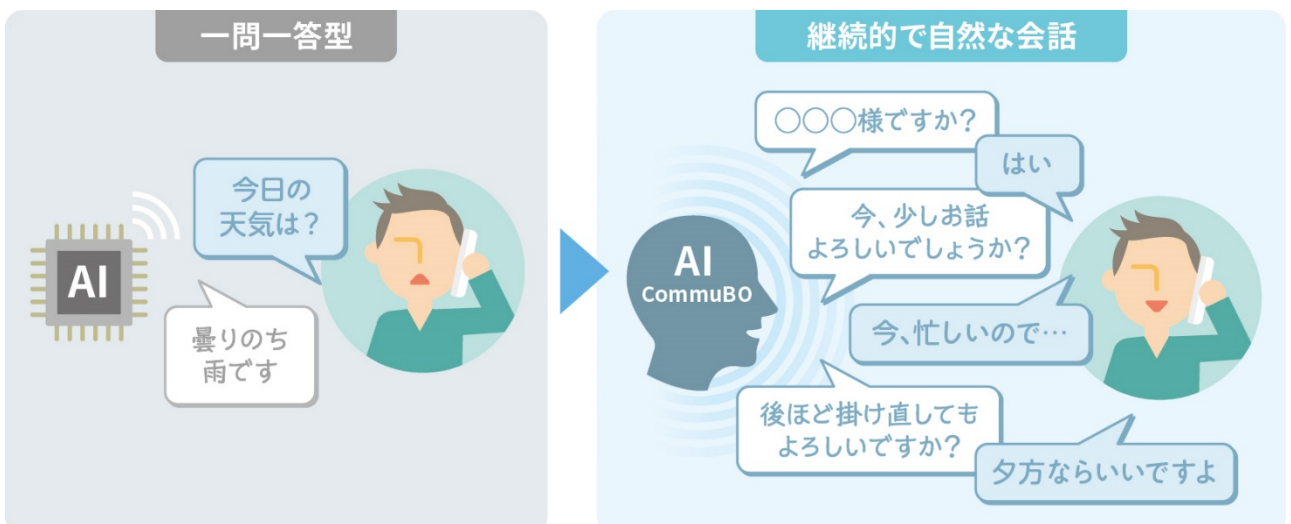
(2) 動的な会話表現

人間の発話や会話内容に合わせ、ゆっくり話したり、大きな声で話したり、感情を表しながら話すなど、ロボットの発話を動的に変化させて、円滑な会話を実現します。



(3) シナリオによる継続的会話

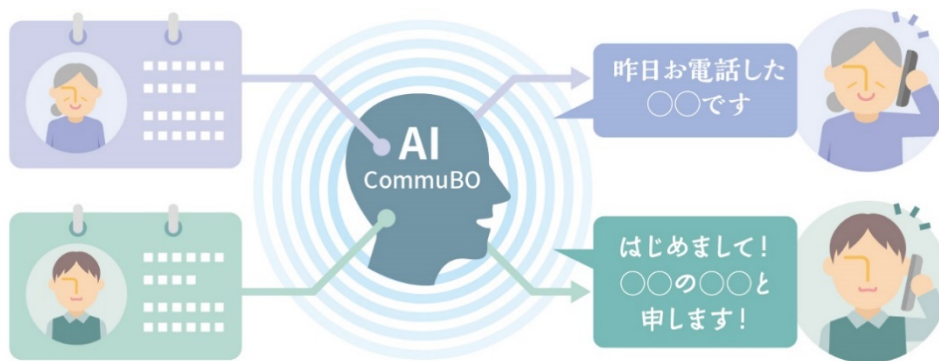
人間の質問にロボットが答える一問一答型ではなく、ロボット側から会話目的に沿って説明～質問～確認し、継続的で自然な会話を行います。



「CommuBO（コミュボ） for コールセンター」(仮称)の機能・特徴

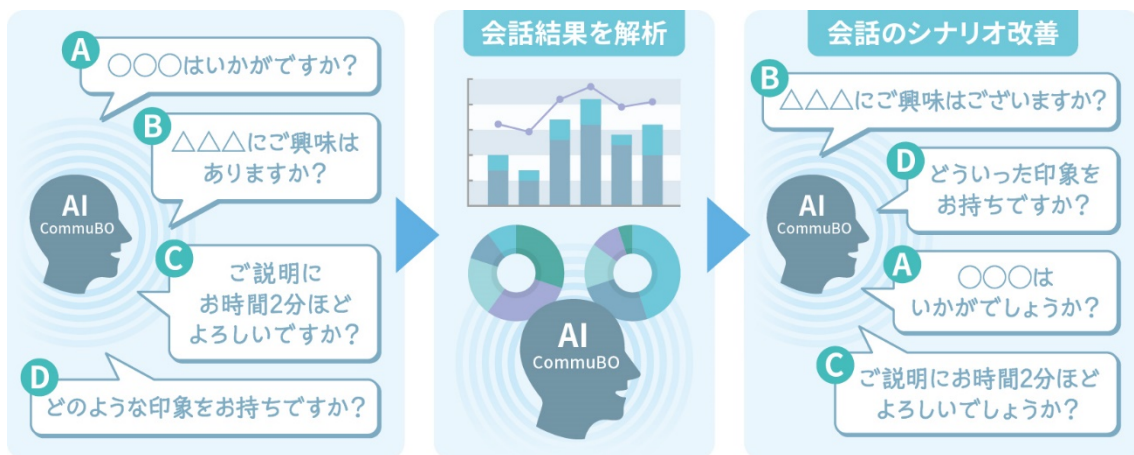
(1) お客様ひとり一人に合わせた電話

お客様に嫌悪感を与えるような、画一的な機械音声ではなく、お客様の年齢や性別、対応履歴などに合わせ、ひとり一人に最適となる音量や声質、話し方で会話します。



(2) 会話シナリオの分析・改善

商品紹介や、アポイントメント獲得などの会話目的を達成するために、お客様との会話結果を分析し、阻害要因となっているトークの洗い出しと、改善比較を視覚化して提供します。



(3) クラウド/オンプレミス^(注) それぞれのシステム構成に対応

クラウド環境での提供はもちろんのこと、高度な個人情報扱う業務に対応できるように、CommuBO（コミュボ） for コールセンター(仮称)はオンプレミス構成にも対応します。



(注)オンプレミス：企業などが情報システムの設備を自社で保有し、自社の設備において運用すること。

以上