

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  
(JASDAQ・コード 2321)  
問合せ先 グループ業務推進室 室長 檀上 浜爾  
電話 03-6550-9270

## 社会福祉を専門に手掛けるそーしゃる・おふいすが クラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」を導入 ～地域高齢者に対する見守りサービスを高度化～

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：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（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、自治体向けクラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」が一般社団法人そーしゃる・おふいす（福岡県宮若市、代表：山口千恵、以下、「そーしゃる・おふいす」）が運営する高齢者向け見守りサービスに採用、導入されたことをお知らせします。

### 【添付資料】

社会福祉を専門に手掛けるそーしゃる・おふいすがクラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」を導入  
～地域高齢者に対する見守りサービスを高度化～

以上

## 社会福祉を専門に手掛けるそーしゃる・おふいすが クラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」を導入 ～地域高齢者に対する見守りサービスを高度化～

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：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（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、自治体向けクラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」が一般社団法人そーしゃる・おふいす（福岡県宮若市、代表：山口千恵、以下、「そーしゃる・おふいす」）が運営する高齢者向け見守りサービスに採用、導入されたことをお知らせします。

国内の超高齢化社会を背景に、福岡県における高齢者人口は、平成27年（2015年）の132万人から、令和7年（2025年）には149万人、令和22年（2040年）には159万人に増加すると予測\*されており、県内自治体や行政機関では避難行動要支援者に対する避難支援体制づくりや、高齢者に対する防災への備えを強化されています。（\*「福岡県高齢者保健福祉計画（第9次）」資料より）

福岡県の指定を受け、母子家庭や生活に困窮しておられる方など領域を超えて住まいや生活の相談窓口として活動しているそーしゃる・おふいすでは、スタッフによる電話を使った要配慮者への定期的な安否確認を実施していますが、限られた人員での業務遂行や時間外での対応も少なくないためにスタッフの作業負荷が課題となっていました。

この度、そーしゃる・おふいすでは、対象となる高齢者に対する定期的な連絡や災害時の安否確認業務について、ソフトフロントジャパンが提供するクラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」を導入し、電話業務はそのままに、自動音声応答システムとスタッフによる対応を両立した高度な見守りサービスの運用を開始しています。

この見守りサービスでは、対象者リストに従って自動的に架電し、自然で人と違和感のない音声合成の発声によって簡易的な体調に関するヒアリングを実施します。回答も電話機のボタン押しで簡単に操作できるので高齢者にとっても操作し易いサービスとなっています。また、緊急対応を必要とする方に対しては、指定の番号ボタンによってそーしゃる・おふいすの専門スタッフに電話転送され、詳細な状態確認の上で適切な対応がなされます。

ヒアリング結果については、予め登録されたご家族や親族の方にも通知され、遠隔にお住まいの関係者の方にも安心をご提供しています。



telmee（テルミー）を活用したそーしゃる・おふいすの見守りサービス

そーしゃる・おふいすでは独自の見守りサービスを短時間で構築・運用することができ、電話の自動応答と人出による作業を分担して業務効率化を進めることが可能となっています。

◆一般社団法人そーしゃる・おふいす 代表 山口千恵様からのコメント

そーしゃる・おふいすは、福祉の専門集団として質の高いサービスを地域の様々な方に対して提供していますが、年々高齢者の方々への対応機会も増える一方で、スペシャリストの人員確保は容易ではありません。

複数の自治体に導入実績のある「telmee」を導入することで、運用の信頼性と共に機械と人との協調によって業務バランスが最適化され、更に質の高いケアサービスを地域のお困りの方々に行き渡る体制を整えたいと考えています。

今後、地域住民への情報提供は益々重要となり、かつ多岐に渡っていくと思われるので、「telmee」による自動化範囲の拡張にも期待したいと思います。

今後もソフトフロントジャパンでは、電話業務のDX化を促す自動化ソリューションとして「telmee」を自治体・行政機関等の方々に幅広くご提案して参ります。

【telmee（テルミー）とは】

品川区・神戸市をはじめとした自治体向け職員参集、住民向け安否確認電話サービスとして実績多数。防災無線で放送した内容の再聴取用途など、発信だけでなく着信による用途での活用も広がりつつあります。日本語以外に多言語での音声案内にも対応しています。

■クラウド自動電話サービス「telmee」の Web サイト

<https://ja.telmee.net/>

■関連プレスリリース

『東京都渋谷区が住民向けの災害情報通知で クラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」を導入』

[http://www.softfront.co.jp/library/2021/09/PR\\_20210913.pdf](http://www.softfront.co.jp/library/2021/09/PR_20210913.pdf)

『ソフトフロントジャパンの自治体向けクラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）もしもし」が大阪府吹田市の防災向け自動応答サービスに採用』

[http://www.softfront.co.jp/library/2020/08/PR\\_20200804.pdf](http://www.softfront.co.jp/library/2020/08/PR_20200804.pdf)

『クラウド電話サービス「telmee（テルミー）もしもし」が神戸市消防局の緊急情報伝達システムで稼働』

[http://www.softfront.co.jp/library/2019/07/PR\\_20190701.pdf](http://www.softfront.co.jp/library/2019/07/PR_20190701.pdf)

## 【一般社団法人そーしゃる・おふいすについて】



そーしゃる・おふいすは、高齢者や障がい者の方々の権利をサポートする目的で平成 25 年に設立致しました。平成 29 年 10 月住宅セーフティネット法改正に伴い、福岡県の指定を受け居住支援事業をスタート、高齢者・障がい者の方に限らず、母子家庭や生活に困窮しておられる方など領域を超えて住まいや生活の相談窓口としてワンストップで対応しております。そーしゃる・おふいすは、多様なバックグラウンドと経験を持った福祉の専門職の集合体です。それぞれの専門知識や経験を生かした多様かつ質の高いサービスを自治体や関係機関、地域の専門職と連携しながら提供してまいります。

<https://www.fukuokasocialoffice.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、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」（テルミー）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/>

## 【telmee に関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部 若林

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296

E-mail : [sales@softfront-japan.co.jp](mailto:sales@softfront-japan.co.jp)

## 【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 檀上

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296

E-mail : [press@softfront.co.jp](mailto:press@softfront.co.jp)