

報道関係者各位

2018年6月13日

全国拠点の業務を大幅に軽減し働き方改革を支援 自社運営の多言語対応コールセンターに音声認識AI(人工知能)を導入 お問い合わせをコールセンターに集約し対応品質向上と業務効率化

大東建託株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:熊切直美)のグループ会社、大東建託パートナーズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:佐藤功次)は、6月1日~8月下旬の期間で、入居者様やお部屋探しのお客様からのお問い合わせを受け付ける、自社運営のコールセンター「24時間いい部屋サポートセンター(以下、サポートセンター)」にて、多言語対応の音声認識AI(人工知能)の試験導入を開始しました。

約3ヵ月間の試験導入期間中に、実用性や運用方法を評価・検討し、9月からの本格導入を目指します。

本取り組みは、2019年5月に予定しているサポートセンターの総合コールセンター化(2018年5月より試行開始)に向けた取り組みの一環として行うもので、対応品質向上と業務効率化を目的としています。今回のAI導入により、サポートセンターでの1件当たりの対応時間はおよそ46%短縮でき、総合コールセンター化後は年間約3億円の人件費等の経費を削減できる見込みです。

尚、内製化された自社運営のコールセンターで、多言語対応のAI導入は国内初※1となります。

※1当社調べ

■「24時間いい部屋サポートセンター」とは

「24時間いい部屋サポートセンター」は東京・福岡に拠点を置き、管理営業所の営業時間外に、お部屋探しや入居者様からのお問い合わせなどを受け付け、月3万件以上のお問い合わせに対応しているコールセンターです。2016年9月からは、外国人入居者様の増加など多様化するニーズに対応するため、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語に対応できるスタッフが常駐しています。



24時間いい部屋サポートセンターの東京センター

■AIを導入した総合コールセンター化による働き方改革

働き方改革の一環として、2019年5月より、管理営業所の営業時間外のお問い合わせだけでなく、営業時間内のお問い合わせの一次受付も全て集約し対応する、サポートセンターの総合コールセンター化を予定しています。現在、全179営業所※2に毎月入る約30万件のお問い合わせを、サポートセンターで一括して受け付けるにあたり、今回新たにAIを導入することで、サポートセンターの業務の大幅な効率化を実現します。

また、管理営業所における残業時間の大幅な削減や有給休暇の取得促進にもつなげていくなど、ワークライフバランスの拡充を図っていきます。

※2 2018年6月1日現在

■FAQ表示による対応品質の向上

今回のAI導入により、会話でのキーワードから関連するFAQが自動的に表示されるようになるため、オペレーターの回答速度や、対応品質が向上します。これにより、1件あたりの通話時間を20%短縮できる見込みです。

■通話音声のテキスト化による迅速な二次対応

サポートセンターで受け付けたお問い合わせは、サポートセンターの一次対応で完了するものと、入居者様の地域の店舗・営業所で二次対応が必要なものと大きく二つに分かれます。二次対応が必要な場合には、お客様とオペレーターの通話内容がリアルタイムで解析・テキスト化され、要約された通話データとなって店舗や営業所に指示・伝達できるようになります。

これにより、1件あたりの通話内容のテキスト化にかかる時間を60%以上短縮できる見込みで、これまで以上に迅速な対応が可能となります。

【AI導入イメージ】



通話内容が瞬時にテキスト化されていく

要約された通話データ→二次対応依頼

お客様: ○○○○△△△○○○
 CC : △△△○○○
 お客様: ○○○○○○○○
 CC : ○○○○○○○○

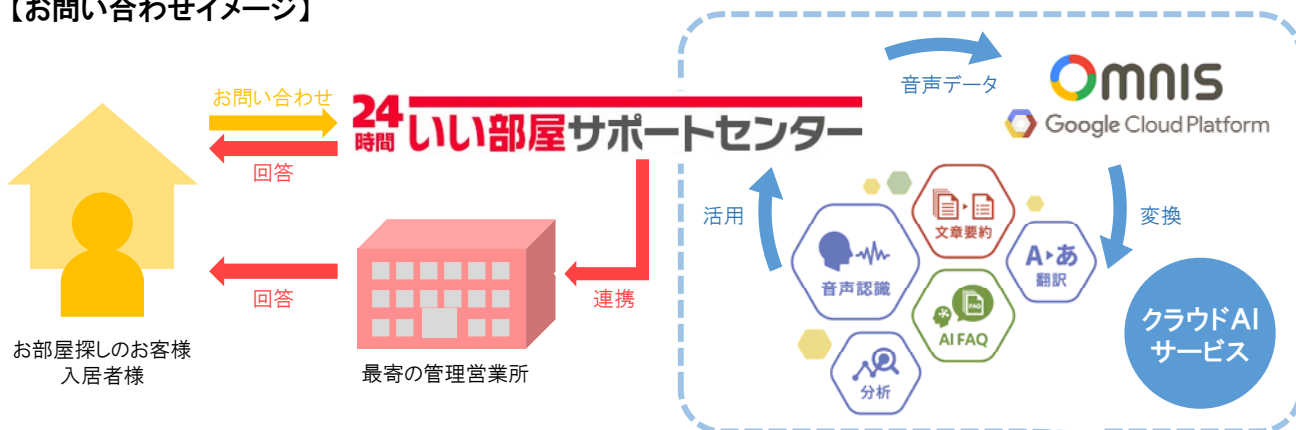
通話終了後、通話内容が要約されたデータとなりスムーズに管理営業所への二次対応依頼が可能

入居者様の地域の店舗・営業所で
 二次対応を実施

■オペレーターの負担軽減と通話記録分析の簡易化を実現

サポートセンターに寄せられる様々なお問い合わせは、サービス向上のため記録・分析されます。今回のAI導入により、通話内容のテキスト化に要する時間が大幅に削減されるため、オペレーターの負担軽減や、通話記録の分析におけるプロセスを簡易化でき、さらなる業務効率化、そしてサービス向上などが可能になります。

【お問い合わせイメージ】



■Google Cloud Platform™を活用した次世代コンタクトソリューション MSYS Omnis(エムシス オムニス)を活用

本試験では、丸紅情報システムズ株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役：渡辺 亮一)が提供する、Google Cloud Platform を利用したクラウドAIサービス、MSYS Omnis(エムシス オムニス)を活用します。

MSYS Omnisは、Google Cloud Platform の機械学習のエンジンを利用し、同社がコールセンター向けに開発したクラウドAIサービスです。翻訳も得意とする Google Cloud Platform は、Google Cloud Speech API の高度な機械学習、ならびに「OK Google」や「Google Home」をはじめとした Google™ のコンシューマ向けサービスで蓄積された豊富な会話音声データを活かし、高精度の音声認識を実現します。この強みを活かした、コールセンター側に負担がないチューニングレス※3運用の簡便性、導入までのスピード、価格優位性が特徴となっています。

※3 従来、音声認識の精度を高めるため、定期的にチューニング(システムやコンピュータの性能を最大限引き出すため、構成や設定を調整すること)が必要だったが、今回の音声認識精度のチューニングは、Google ユーザーが音声認識エンジンを利用することで自動で行われていく。

■丸紅情報システムズ株式会社 概要

本社所在地 : 東京都新宿区大久保三丁目8番2号 新宿ガーデンタワー(受付:13階)

代表取締役 : 渡辺 亮一

設立 : 1965年5月19日

資本金 : 15億6512万円

事業概要 : コンピュータ、ネットワーク、情報システム等における最先端技術を基軸として、あらゆる産業のITライフサイクル全般に対するソリューションを提供すること。
(先端技術の発掘・開発、コンサルティングサービス、システム・ソフトウェア／ハードウェアの販売／レンタル、システム企画／設計／開発、システムインテグレーション、データセンターサービスの提供、カスタマーサポート)

ホームページ : <http://www.marubeni-sys.com/>

- 当資料に記載されている製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。
- Google および Google Cloud Platform は、Google LCC. の登録商標または商標です。

< 本件に関するお問い合わせ >

大東建託株式会社 広報部 広報CSR課 TEL:03-6718-9174