コールセンターの一次受付をAIが「代行」 ケイマックス Call Point が実現する "新時代コールセンター"





時間貸し駐車場に設置された専用端末からコールセンターへ直接つながる「オートフォン」を展開してきた 株式会社ケイマックス(神奈川県海老名市)。同社がこの秋、新たにAIを活用し、 コールセンター業務を大きく効率化するサービス「Call Point (コールポイント) | を正式にリリースする。

時間貸し駐車場の利用者、そして運営 管理者の双方が避けたいもの……それ は駐車場利用中の「トラブル」だ。ゲー トが開かない、ロック板が下がらない、 釣り銭が出ない、レシートが出ない、紙 幣が詰まった等々……。時間貸し駐車 場における最大のリスクは、利用中に発 生するこのようなトラブルであり、その ような緊急事態に即座に対応できるよう、 時間貸し駐車場事業者はコールセンター を設置してトラブル発生に備えている。

しかしながら、24時間365日オープ ンがスタンダードの時間貸し駐車場では、 コールセンターもまた必然的に24時間 365日体制での対応が求められることか ら、昨今の人件費の高騰や人手不足の問

題などにより、現在、コールセンター機 能の維持が新たな課題として顕在化しつ

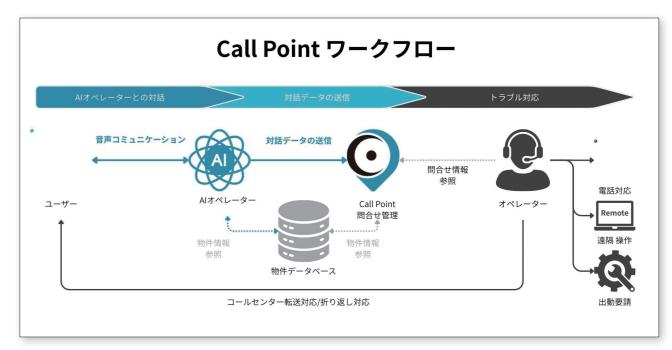
そんな中、事前登録したコールセン ターに自動発信する「オートフォン」に よって時間貸し駐車場のコールセンター 機能をサポートする株式会社ケイマッ クス(神奈川県海老名市)が、新たにAI を活用した注目すべきサービス「Call Point (コールポイント)」をこの秋より 開始するという。

「これは、コールセンターが受ける駐車 場利用者からの問い合わせを、AIが一 次受付する新しい仕組みです」

そう話すのは同社 代表取締役 川野純 平氏。正式リリースを目前に控えたこの新

株式会社ケイマックス 代表取締役 川野 純平氏





時間貸し駐車場のトラブル対応に必要な「発生場所の確認」と「トラブル内容の把握」を「Call Point」のAIが担当。この重要な2つの情報が揃っ た状態でコールセンターのオペレーターに引き継ぐ。「Call Point」からそのままオペレーターに転送か、折り返しの連絡かの選択も可能。

サービスについて、話を聞くことができた。 従来のコールセンターは、電話を受け たオペレーターがトラブルの内容を聞き 取ることになるが、ここに大きなハード ルがあるという。時間貸し駐車場のコー ルセンターは(アウトソーシングの場合 も含め)、一箇所の拠点で集中対応する のが通常。このため、相手がどの駐車場 から電話をかけてきているのかを把握す るのが難しい場合があるのだ。「それは 聞き慣れない地名のせいかもしれず、あ るいはトラブルのせいで足止めされ、苛 立ちが募った利用者の"話し方"のせい かもしれませんが、場所を特定した上で、 トラブル内容を把握する必要がありま す」(川野氏。以下コメントはすべて同氏)

トラブルが発生した駐車場と、トラブ ル内容の特定。この2つの情報が揃って 初めて、オペレーターは遠隔操作による 機器の復旧や作業スタッフの緊急出動 要請など、具体的なトラブルシュートの フェーズに進むことができるわけだ。

「この、トラブルシュートのために必要 となる『場所とトラブル内容の特定』の パートを、AIによる『Call Point』が請 け負います」



場所の特定ができることが評価され、1万台を超える設置実績があるという「オートフォン」。

オペレーターは場所とトラブル内容を 把握した状態からスタート

では、実際の手順を見ていこう。まず は「場所の特定」だ。これについては、同 社が展開する「オートフォン」で既に自 動化を実現している。

「駐車場に設置された端末にはSIM カードが内蔵されており、コールセン ター側では発信元の駐車場を自動的に把 握できる仕組みになっています」

さらに新サービス「Call Point」では、 「オートフォン」端末に加え、スマート フォンを使った発信も可能だ。サービス

名は「ORコール」。駐車場に掲示された 二次元コードをスマホで読み取ると案内 画面が表示され、その指示に従うことで コールセンターへ接続される。

「この『ORコール』でも、駐車場ごとに 固有の二次元コードが付与されている ため、オペレーターはどの駐車場からの 発信かを確実に把握できるようになっ ています」

このように発信元の駐車場が特定され た状態でかかってくる通話の、ここから が「Call Point」のAIの出番だ。

「ORコール」の場合、発信前にトラブ

(次ページに続く)

Point」のデモ体験サービスを実 施中だ。二次元コードをスマホで 読み取ると「Call Point」の受付 手順を実際に体験でき、同社が 「コールセンター」として対応する。

■ 受付:9:30 ~ 17:30

フは、現場を離れる前にコールセンター に報告を行う必要があるが、コールセン ターにつながりにくいという現在の状況 が、ここにも影響してしまっているよう だ。「作業スタッフがその場を離れられ

その解決のため、「作業報告を『Call Point』が受けて必要な記録を残すことで、 作業スタッフが遅滞なくその場を離れる ことを可能とする機能を開発中です」

ず、次の現場への移動が遅れてしまうと

いう問題が浮き彫りになっています」

同社の「オートフォン」の時間貸し駐 車場に対する設置実績は10.000台を超 えているという。この取り組み等を通じ、 「コールセンターが今、必要としている ことは何か」を熟知した同社だからこそ、 「Call Point」による「AIとオペレーター の役割分担のあり方」を提案できたのだ ろう。そしてその価値は、コールセンター 業務に実際に携わる関係者こそ明確に評 価できるのではないだろうか。同社では 「Call Point」の導入によって「現状の運 営コストの30~40%の削減が可能」と している。「詳細な条件等は問い合わせ を」とのことだが、同社が示すこのコス ト削減効果から想像できるように、費用 も非常に現実的な設定のようだ。

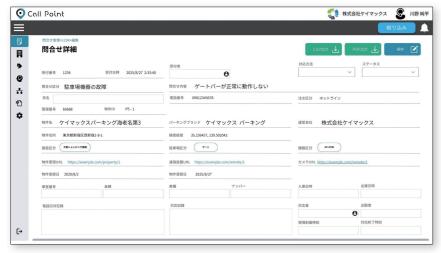
株式会社ケイマックス 📞 川野 純平 . ■「Call Point | デモ体験 ケイマックスでは現在、「Call

(土日・祝日を除く)

Call Pointで、現場の課題解決と業務効率化を実現 現状 Call Point • オートフォンやORコールからのアクセス 利用者からの問い合わせはAIが要約して管 物件管理システム、遠隔操作システム、IP については、すべて発信元の場所を特定 カメラシステムなどの各種URIを登録可能 理画面へ出力 問い合わせ内容は、ORコールの場合はユ 必要なシステムを即座に確認・操作でき - ショッピングモール3F西側精算機 ーザーの選択によって、オートフォンの場 るユーザーフレンドリーなUIを提供 - 駐車場精算機2号機 合はAIによる自動判別によって分類

[Call Point]では場所の特定が可能だが、もっと正確に言えば同じ駐車場に複数の精算機やゲートなどがある場合、それぞれに固有の「オート フォン」あるいは二次元コードをもたせることで、さらに詳細な発信元の特定も可能だ。トラブル対応に必要な情報の整理がそれだけ早く進む。

問い合わせをする利用者と対応するオペレーター、



オペレーターの確認画面の例。「Call Point」のAIが対応している間に、当該駐車場の情報が表 示される。事前に登録した使用機器の遠隔操作の接続先リンクなどを表示させることも可能。

ル項目の選択画面が表示され、利用者は 該当する項目を選んで通話を開始する。 「通話はすぐに『Call Point』につなが り、AIとの対話が始まります」

この「すぐにつながる」という点は、実 際にトラブルに遭遇した場面では非常に 重要だ。近年、時間貸し駐車場における コールセンターへの問い合わせ件数は増 加傾向にある。駐車場機器や決済システ ムなど駐車場サービスの多様化が進んだ ことで、「使い方が分からない」「希望 する決済方法が使えない」といった問い 合わせが増えているのだ。さらに人員不 足の影響も重なり、特に深夜はオペレー ターに繋がるまで時間を要するケースも 少なくない。

「Call Point」では、例えば「料金を支 払ったのにゲートが上がらないんだけ

ど」と伝えると、それを受けたAIが自動 的に「場所と、トラブル内容を明らかに した状態でオペレーターに伝達します」

このようにトラブルシュートに必要な 「駐車場の場所と、トラブル内容の特定」 が揃ったここから先が、オペレーターが 対応するフェーズとなるが、「実はこの 時点ですでに、オペレーターの目の前に ある管理画面には、特定された駐車場に 関する各種情報や、その駐車場に設置さ れている機器を遠隔操作するためのリ ンクなどが表示されるようになっていま す」。よって、AIに代わってオペレーター が通話を始める時点で、トラブル解決の ための具体的一手をすぐに打てる状態に なっているというわけだ。遠隔で機器を 操作するにしても、作業スタッフに出動 を要請するにしても、「いずれの場合も、 通話先の相手に対し、具体的な善後策を すぐに示すことができます」

なお、このAIからオペレーターへの 「切り替え」については、「通話を転送す るだけでなく、AIによる受付のみで一 日通話を終了させ、オペレーターから折

双方の"負担"を大幅に軽減

ダッシュボード画面の例。駐車場ごとの問い合わせ件数や問い合わせの区分・種別などを わかりやすいビジュアルで把握でき、トラブル対策や予防整備などに活かすことができる。

全体

セントラルチェーン駐車場
さくら通り駐車場
ひまわりフラップ駐車場
ヤャナルシティ駐車場
ルミナスゲート駐車場

り返しの電話を掛けるようにすることも できです」

O Call Point

● グリーンタワーパー:● 港北センターパーキ:● 青空フラップ駐車場

() *

Ð

すぐに诵話がつながり スムーズな会話がもたらす「価値

このように「Call Point」は、これまで オペレーターがすべて担っていた問い合 わせ対応のうち、いわば"初期の一部" を代わりに引き受ける。だが、この"初 期の一部"は決して小さな役割ではない。 利用者にとっては、不安や苛立ちの中で も待たされることなく通話が始まり、状 況や要望をすぐに伝えられること。オペ レーターにとっては、トラブルシュート に必要な情報があらかじめ揃い、解決に 向けた道筋を見据えた状態から対応を始 められること。「Call Point」が担う部分 には大きな価値が詰まっているといえる。

もっとも「問い合わせの冒頭で自動音 声が対応するのは珍しくないのでは」と 思う人もいるだろう。従来の「○○○は 『1』を、□□□は『2』を……」と案内する 「音声自動応答システム(IVR)」がそれだ。 しかし「Call Point」とIVRには決定

的な違いがある。「それは、AIによる"会 話"でダイレクトにトラブル内容を特定 できる点です」。IVRのように延々と選 択肢を聞かされる"待ち時間"がなく、最 小限のやり取りで状況が整理されるのは、 トラブルに直面した利用者にとって大き な違いとなるだろう。

駐車場 駐輪場 月極

② さくらモール駐車場

00 クリーフタソーハー・ 80 港北センターバーキ: 80 青空フラップ駐車場

シティスクエア前払い駐車場
東口カメラ認識駐車場
南町ロックレス駐車場
サンライズゲート駐車場

(1) メトロプラザ駐車場

① さくら通り駐車場

セントラルチェーン駐車場

問合せ種別

J

問合せ物件ランキング

ダッシュボード機能で「見える化」

「Call Point」は問い合わせ内容を蓄 積・分析し、可視化するダッシュボード 機能を備えているため、「トラブルの傾 向や頻度などの把握がしやすく、トラブ ルを未然に防ぐためのメンテナンス計 画の策定など、運営改善に活用していた だくことができます」

さらに、今後に向けもうひとつ、注目 の機能の実装も見据えているという。そ れは、トラブル発生時に現地に出動した 作業スタッフからの「作業完了連絡」を AIによる自動受付で行うというものだ。

通常、現場で作業を完了させたスタッ

DATA 株式会社ケイマックス https://ekmax.com/

030