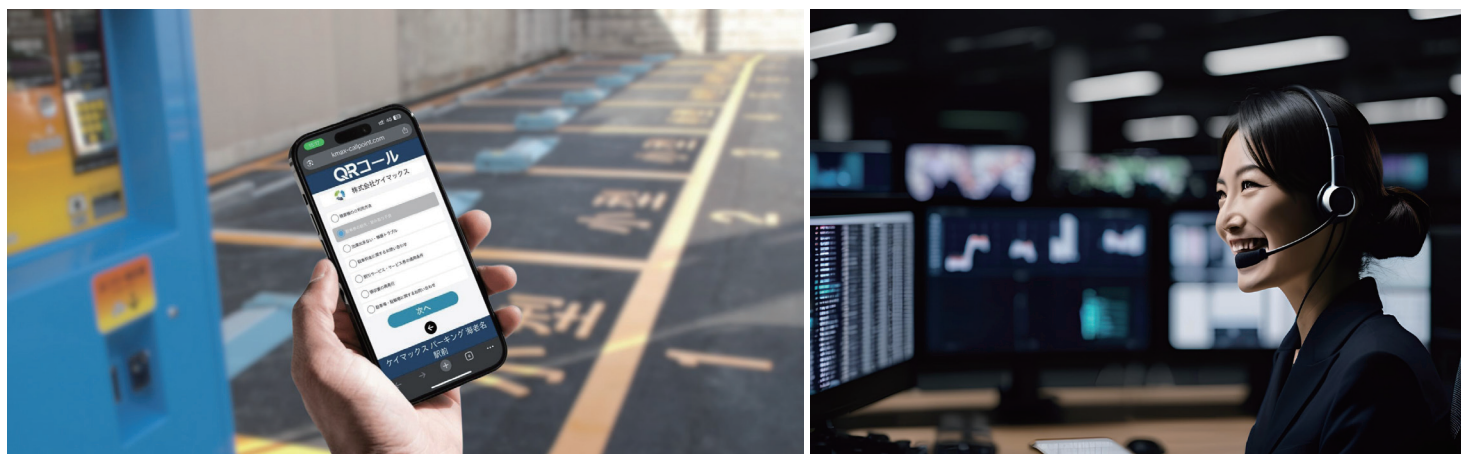


コールセンターの一次受付をAIが「代行」 ケイマックス「Call Point」が実現する “新時代コールセンター”



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つあるようだ。

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。

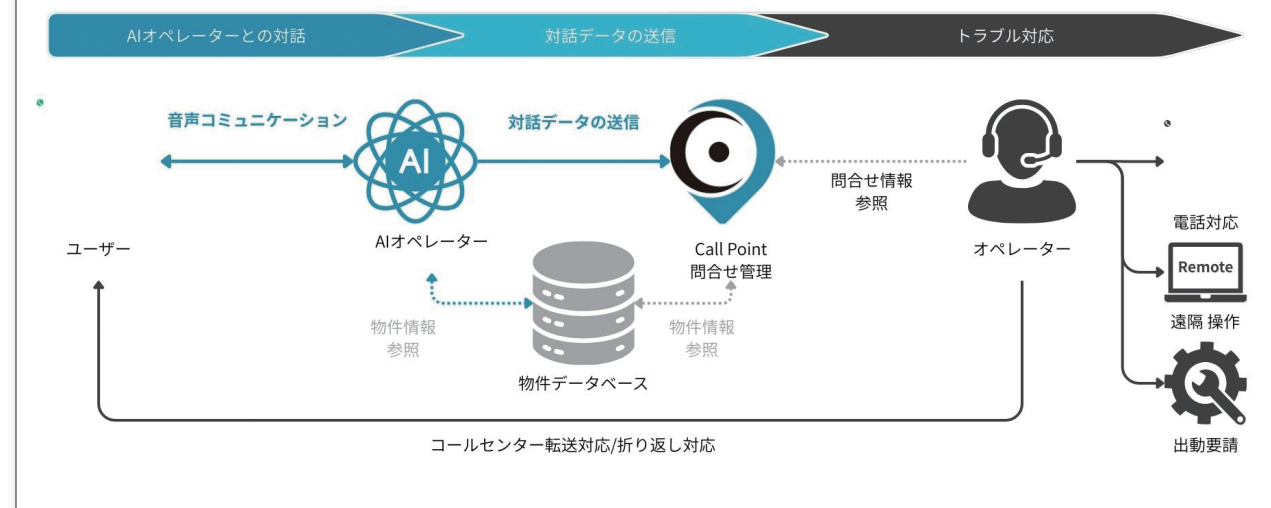
「これは、コールセンターが受ける駐車場利用者からの問い合わせを、AIが一次受付する新しい仕組みです」

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



Call Point ワークフロー



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ない、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「QR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『QR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。

「QRコール」の場合、発信前にトラブ

（次ページに続く）

