

(報道発表資料)

2016年10月13日

三井不動産リアルティ株式会社
株式会社エーアイスクエア

「三井のリパーク」コールセンター業務での、AI活用による効率化・高度化について
—エーアイスクエア「RPAセンター」稼働第1号—

三井不動産リアルティ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山代裕彦、以下「三井不動産リアルティ」)と株式会社エーアイスクエア(本社：東京都港区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」)は、このたび三井不動産リアルティが全国にて展開する駐車場事業「三井のリパーク」のコールセンターにおけるお客さまの問い合わせ対応と清掃や集金を行う駐車場運営スタッフの報告受理業務(以下「本業務」)について、AI(人工知能)を活用して効率化・高度化する取り組みを開始しましたので、お知らせいたします。

今回の取り組みは、三井不動産リアルティが本業務をエーアイスクエアに委託し、エーアイスクエアは同社の「RPAセンター」(RPA：Robotic Process Automation)において業務運営を行います。「RPAセンター」は、AIと人とのハイブリッド運用を前提に、業務を自動化・効率化・高度化することを目的に、2016年10月に開設された次世代型のコンタクトセンターで、本業務の受託は「RPAセンター」の第1号案件となります。

現在、本業務においては、駐車料金の問い合わせや、月極駐車場の申し込みなど、定型的かつ正確性を求められるものから、駐車場内の事故など、細やかかつ一定の習熟度を要する内容まで、さまざまな問い合わせにオペレーターが対応しております。しかしながら、近年の事業地数増加に伴う入電数の増加やオペレーターの不足により、入電から応答までに時間を要しているという問題があり、オペレーターの業務支援は以前より課題として検討されてきました。

今回の取り組みのスタートとして、まずは、コールセンターへの入電のうち約3割を占める、やりとりが定型的な業務について、電話の内容を十分に集積し、データベース化した後、電話対応自動化の検証を実施いたします。

今後、両社は本業務について、自然言語処理技術・テキスト解析技術を中心とする各種AI技術を活用して、コンピューターが得意とする定型的で正確さが求められる問い合わせ対応についてオペレーターを支援し、人が得意とする機微に応じた細やかさが必要とされる対応についてはオペレーターが専念できる環境整備を進め、お客さま対応の品質向上を目指してまいります。

【三井不動産リアルティ株式会社について】

商号：三井不動産リアルティ株式会社
主な事業内容：不動産仲介事業、駐車場事業
所在地：東京都千代田区霞が関三丁目2番5号
設立：1969年7月
資本金：200億円
従業員数：3,829名

【株式会社エーアイスクエアについて】

商号：株式会社エーアイスクエア
主な事業内容：AI技術を活用したソリューションの開発、コンタクトセンターの運営
所在地：東京都港区新橋三丁目1番10号
設立：2015年12月
資本金：9,000万円
従業員数：14名
親会社：株式会社ブロードバンドタワー（東証JASDAQ 3776）

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

三井不動産リアルティ株式会社
企画部 広報グループ
渡辺、妹尾 TEL：03-6758-4062
株式会社エーアイスクエア
取締役 荻野 TEL：03-5510-2020

※電話番号をお確かめの上、お間違えのないようお願いいたします。

※記載されている情報は、発表日時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。