

トラブル時にAIが1次受付

各種案内の発信ツールにも

ユーエムイー

住宅向けIoTサービス事業を行うユーエムイー（東京都港区）は今年1月から、AI（人工知能）を活用した駆け付けサービスを展開する。

24時間駆け付けサービス『ジャパンライフサポート24』に、チャットアプリのLINEとAIとを組み合わせたサービス

となる。入居者は、トラブル発生時にコールセンターへ電話をかける代わりにLINEのトーク画面に状況を書き込み、それに対してAIが自動応答する。1月から試験導入し、AIの対応精度を上げたいと5月から本格運用する考えだ。

管理会社の各種連絡手段としても活用を促す。入居者は契約時、同サー

ビスにLINEアカウントを登録する。

週末や夜間の混雑時、台風など災害時にコールセンターへの電話がつかないといった入居者側の不満を解消する狙い。修繕などリフォーム会社の派遣が必要なケースでは、担当窓口の電話番号など連絡先もAIが誘導する。問い合わせ対応だけでなく、管理会社側から各種案内などを発信するツールとしても活用できる。今後、トーク画面下部にアイコンを置いて退去日時の連絡や、インターネット設置工事の予約受け付けなど、従来は管理会社が電話で受け付けてきた業務に対応できる仕様への改善も検討する。

これまで『ジャパンライフサポート24』を利用していた管理会社は新サービスも無償で利用可能だ。内野雅和社長は、「LINEというSNSサービスを紹介することで利用が手軽にできる。インターネットマンション、スマートロックなどが普及する中で、ネットによる一元的な管理を目指す」と話した。

新サービスにより、従来はコールセンターのみで年間約26万件だったサポート問い合わせ件数は、将来的に200万〜300万件に増加するとみる。当初、AIによる対応は問い合わせ件数全体の約4割となるが、3年以内に7〜8割まで引き上げる。