

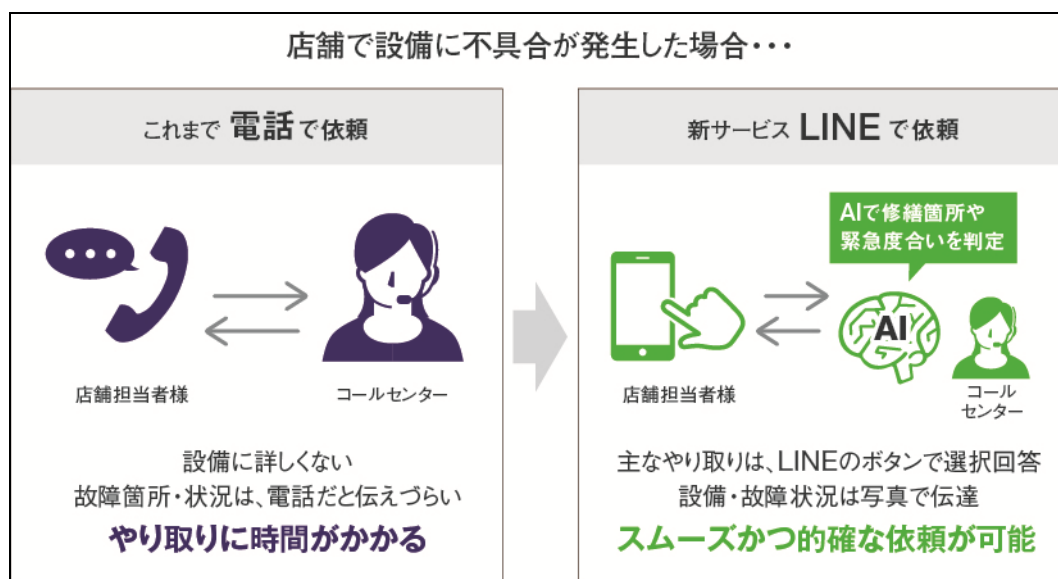
2017 年 5 月 26 日
株式会社ザイマックス

建物管理業務に AI・LINE を活用したサービスを開始

株式会社ザイマックス(本社:東京都港区、代表取締役:島田雅文、以下「ザイマックス」)は、小売事業者様をはじめとする多拠点に店舗を展開する事業者様(以下、多店舗事業者様)から受託している建物管理業務(ファシリティマネジメント業務)において、AI・LINE を活用したコールセンターサービスを開始いたしました。多店舗事業者様の店舗運営を行う店舗担当者様からの修繕・見積依頼や依頼事項の進捗確認などを、LINEを通じてご連絡いただき、店舗担当者様とコールセンター間のスムーズかつ的確なやり取りを実現することで店舗担当者様の負担を軽減します。さらには、そのご連絡内容を AI が認識して、修繕箇所や緊急度合いなどを判定し、スピーディーな対応を実現してまいります。

多店舗事業者様の店舗で生じる設備故障は来店客に不便をかけるだけでなく、営業機会の損失につながることもあるため、スムーズな対応が求められます。ただし、必ずしも建物・設備に詳しくない店舗担当者様と当社コールセンターの電話によるやり取りは、故障状況を伝えるには難しく、時間もかかるという課題がありました。そこで、こういった修繕依頼等を LINE で受け付けるとともに、AI での画像・文字認識により修繕箇所や緊急度合いを判定するコールセンターサービスを開始します。本サービスを導入することにより、店舗担当者様の修繕等の負担を軽減し、販売などの本来業務を行う時間の捻出につながると考えており、既にいくつかの多店舗事業者様にてサービスを開始するとともに、今後もさらに利用者を拡大していく予定です。

【サービス概要】



【サービスの詳細】

・サービス利用にあたり

店舗電話番号とお名前の登録のみでLINEの初期設定完了。
以降は、要件のみのやり取りで済ませることが可能。

・サービス利用イメージ



修繕・見積の依頼、既報案件の進捗確認といった問合せが可能。



LINE 画面上のボタンを選択回答するだけで、主なやり取りが可能。



写真やコメント文章などをAIが分析し、修繕箇所・緊急度合いなどを判定。

ザイマックスは、今回のようなファシリティマネジメント業務、さらには建物の運営管理の分野に対してIT 技術等を取り込みながら、サービスレベルの向上を図っていく取り組みを行ってまいります。

以上

<本リリースに関するお問い合わせ>

株式会社ザイマックス 広報部

電話番号 03-5544-6877