

2020 年 10 月 14 日
ジャパンベストレスキューシステム株式会社

生活トラブル対応履歴の AI による分析と活用の開始について

受付・出勤データ 20 年分 5,500 万件超のディープラーニングによる
業務効率化と高付加価値サービスの開発に向けたプロジェクト発足

総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(本社：名古屋市中区、代表取締役：榊原暢宏、東証一部：2453、以下当社)は、更なる業務の効率改善と先進的な高付加価値サービスの創出を目的に、創業以来 20 年以上にわたって蓄積した 5,500 万件超の生活トラブルデータと、テクノロジーを活用するプロジェクトを立ち上げました。

背景

社会全体の高齢化の進展によって、生活トラブルを個人で解決できない状況が増えてきています。また IoT/スマート家電の登場など、一部の生活トラブルは個人での問題把握が困難なほどに専門化が進んでいます。さらに賃貸物件では 2020 年 4 月に施行された民法改正法により、設備や物件の不具合に早期対応をする義務が物件オーナー様に生じました。常に一定数発生するトラブルのスピード解決は、日々の生活を安心して送る上で不可欠です。

カギ・水・ガラス・PC 関連などの生活トラブルに幅広く対応する当社への需要は、今後さらに増加すると考えております。当社では増加する需要に効率的に対応し、高品質のサービスを提供する道を模索して参りました。こうした課題を解決するべく当社では上記のプロジェクトを発足し、テクノロジーを活用する基盤を他社に先駆けて構築します。

期待できる導入効果

お客様から寄せられたお困りごとを受け付けるコールセンターや、お客様のもとで作業するパートナー・ネットワーク店は、当社事業の根幹をなす重要な経営資源です。一方で様々な条件が複雑に絡み合うため、その運営管理に合理的な最適解の導出は困難でした。当社では過去のトラブル対応データを学習した AI を活用することで、既存の枠組みの中で以下の合理化を進められると考えています。

1) 配置エリアの適正化

受付から出勤までの時間を分析し、各エリアに適切な人員を配置。

2) サービス品質の向上

過去の対応回数や期間を分析し、サービス完了までの時間を短縮。

3) 作業手配の効率化

トラブルが発生しやすい時期を分析し、受付手配を効率化。

今後の展望

コロナ禍による社会全体のあり方や価値観の変化、法制度の改正など事業環境が目まぐるしく変化する中、当社では他社との差別化による競争力の獲得に向けた取り組みを進めて参りました。今後はトラブル発生から解決に至る、対応サイクルの大幅な短縮を目指すことに留まらず、トラブル発生そのものを事前に予防する取り組みの導入に向けて、提携先企業との協議を進めて参ります。具体的なサービスの内容やプロジェクトの進捗は、今後の続報をお待ちください。

参考：当社概要

会社名： ジャパンベストレスキューシステム株式会社
代表者： 代表取締役 榊原 暢宏
所在地： 名古屋市中区錦 1-10-20 アーバンネット伏見ビル 5F
設 立： 1997 年 2 月
U R L： <https://www.jbr.co.jp/>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

ジャパンベストレスキューシステム株式会社
担当： ライフテック領域 澁谷
不動産領域 江端・小澤
T E L： 03-3231-3753 E-Mail： s_supportdesk@jbr.co.jp