

2018. 3. 19

滞納督促を自動音声で無人対応

人件費削減、心理的負荷も解消

グリーンシップ

自動架電システムによる選挙調査を手掛けるグリーン・シップ(東京都千代田区)は、コールセンター業務を架電・受電とも自動音声で無人対応するシステム『ロボットコールセンター』を開発した。同社は、滞納督促業務で効果を発揮するとして、賃貸管理会社や家賃債務保証会社に活用してほしいとしている。

『ロボットコールセンター』は2015年6月から提供を開始したクラウドサービスだ。従来、コールセンター業務は有

人で行うものだが、特に支払いの督促などは単調かつ伝えづらい内容であるため、心理的負荷を負いやすく、これがオペレーターの離職率の高さにつながっている側面があった。同社営業本部金融グループ長の金子高大氏は「需要は増えるが業務量は減らないのが督促業務。オペレーターには若い女性が多いが、定着しないので慢性的な人手不足。人件費などのコストもかかり、悩ましいところだ」と語る。そこでコストパフォーマンスの高

い自動音声システムを考案した。同システムは案内業務



▶無人対応のイメージ。実際に人型ロボットが電話するわけではなく、人が対応の多くを自動音声化できる。

のうち契約確認、更新告知、滞納督促、振り込み確認などを無人対応する。本人確認は名前を読み上げて本人かそうでないかを選択させる。その後も家賃の金額確認や滞納期間、支払日などは自動音声で読み上げて選択させ、口座情報など伝える内容は音声またはSMSで発信する。場合によっては有人のオペレーターにつながることもできるが、初期の督促業務は大幅にオペレーター不要で進めることができる。

従来の有人対応では1人あたり1時間で20件対応していたが、同じ条件でロボットなら1台で500件対応が可能。同社によると、接続率は有人に比べて170%アップ、逆に接続費用は80%削減されるという。

管理会社が滞納督促をアウトソーシングする比重は高まる中、督促業務においては有人対応がまだまだ大多数で、延滞顧客への電話がつながりづらかったり、繁忙期はそもそも件数が桁違いに多く、非常に非効率的だ。また、人と人とのやりとりではどうしても感情的になりトラブルも多くなると。自動音声の『ロボットコールセンター』は伝えるべき内容を淡々と、言い間違えなく伝えることができ、休憩も不要なので24時間対応できる。同システムを導入してい

る企業の2/3割が家賃債務保証会社だが、自動音声を取り入れたことによる顧客からのクレームは皆無だという。

金子氏は「当たり前のように人も時間も割かれてしまう有人での督促業務に一石を投じたい」と言う。自動音声は音声認識の精度向上がカギ。導入当初に比べて技術は徐々に進歩してきているが、さらに研究開発を進めていきたいと言う。