

報道機関各位

2022年2月24日

自宅も見ない！顔も見ない、電話もしない！で引越

引越の直前まで、全てスマホの中で完結

AI を搭載した LINE・CHAT 専門コンタクトセンターを開設

引越革命株式会社(本社:大阪府東大阪市、代表取締役 藤枝 勲)は、引っ越し当日までの手続きが全て LINE または CHAT で完結する新サービスを本格的に開始し、専門のコンタクトセンターを設置しました。本サービスにより完全非対面に加え電話でのやり取りも一切不要となり、お客様の更なる負担軽減に貢献します。

AI による業務効率化で1人のスタッフが同時に複数のお客様に対応可能な仕組みを構築しているため、ロボット CHAT のような自動応答ではなく、専任のオペレーターが細かい要望まで伺い、双方向のコミュニケーションを取ることができます。

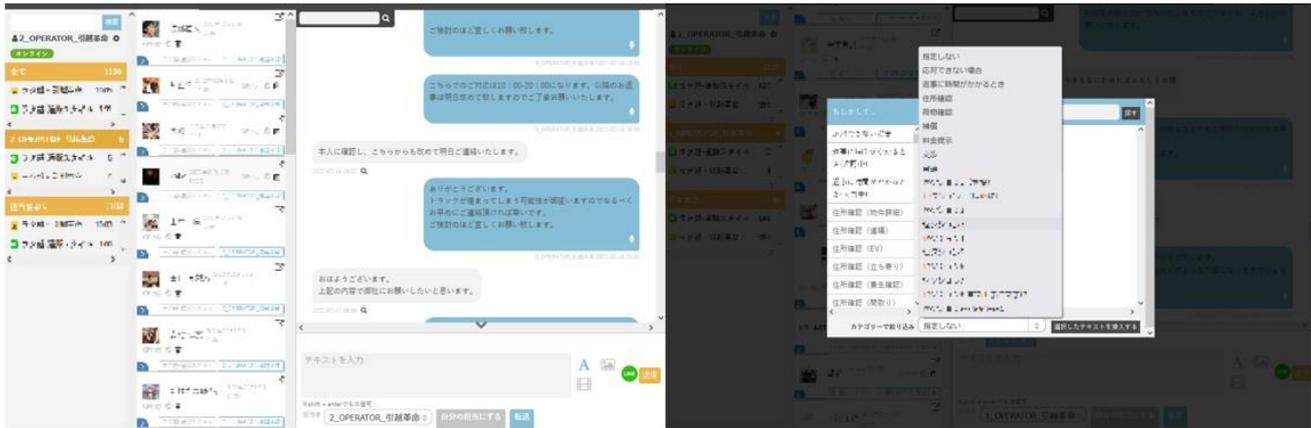
まずは、当社が提供する WEB 通販型引越しサービス「ラク越」(www.lucksite.jp)と、関西電力が提供している「かんでん暮らしモール」(https://kepc.jp/miruden/kurashimall/category_top/150)、および三井住友カードが提供している引越優待サービス(https://www.smbc-card.com/mem/service/li/life_rakukoshi.jsp)に常設しているラク越の見積サービスにおいて本サービスの提供を開始します。

<概略>



- ◆ **LINE・CHAT コンタクトセンターの仕組み**> 引越革命の公式 LINE アカウントに友達登録していただき、WEB 見積の結果ページに表示されている「コード」をトークで入力し、送信すると、LINE の API と連携している当社の CHAT システムがお客様を特定し、LINE 公式アカウントを通じて会話が始まります。顧客管理システムと CHAT を連携しているため、オペレーターはお客様からのトークに合わせて最適な引越内容の提案が可能です。カード決済完了後、お客様はいつでも契約内容をご自身のスマホで確認できます。
- ◆ **最大の特徴**> トークによるお客様からの指示で引越の荷物や不要品の追加、変更が行われた際に情報更新を自動で行う機能や、AI を活用した、過去の契約/見積顧客のデータ解析に基づく【最適な提案】や言語解析による【応答例】をオペレーターに提示する仕組みを構築して効率化を実現しており、数名のオペレーターが大多数のお客様と1つの公式アカウントを通じてトークを成立させることが可能です。

<トーク画面・AI 応答画面>



- ◆ **開発の経緯**> 2019年にWEB見積のサポートとしてe-mail専用のコンタクトセンターを立ち上げ、AIによる言語解析をスタートしました。しかし、2020年1月のNTTドコモ モバイル社会研究所による『友人に日常会話を伝える手段についての調査』で「LINEのメッセージ」の利用率が最も多く、男女・10代～70代の平均で62.3%、20代～40代の女性に至っては80%超と、コミュニケーション手段として電話やメールより圧倒的にLINEが利用されていることが明確になり、開発に踏み切りました。2021年12月に一部で対応を開始し、2022年2月22日から本格的なサービス開始の運びとなりました。
- ◆ **今後の展望**> AIの精度向上にあわせた更なる対応の迅速化や、現在同時進行で行っている多言語対応（お客様の応答に合わせて英語、中国語での対応も行っております）による留学生の採用、さらには会話が不自由な方の採用促進を目指します。また、コールセンターの対応業務をリモートワークにすることで働き方改革に繋げるとともに、SDGsの取組みとして積極的に推進して参ります。また、2024年には当社の子会社である株式会社スマタイムの事業として引越業界は勿論のこと、通販、メーカー各社の販売やお問合せ窓口に対応できるLINE・CHATコンタクトセンターの受託サービスの提供を予定しております。
- ◆ **通販スタイルのラク越は**> 従来型のお客様の自宅に訪問して見積、商談するというスタイルを撤廃し、WEBで家財を選択するだけで荷物量を体積（立米数）に換算し自動で見積りを算出するシステムで特許を取得し、スマホで見積、申込み、お支払いまで全て完結することができ引越当日までスタッフに会う必要が無い完全通販スタイルを実現しました。究極まで非接触型のスタイルを追求することでコロナ禍でも安心してご利用いただけるよう取り組み、2021年では関西・関東を中心に年間30万件超のWEB見積り依頼をいただいております。

- **労働環境の改善の取り組み**: 引越革命は引越し作業に従事する作業員の負担軽減の一環として作業用ロボットの導入を行っております。 <http://robot.2020.co.jp/>
- **引越作業における新型コロナウイルス感染症の対策について**: 引越し当日まで非接触！完全通販スタイルの引越新型コロナウイルス感染防止策でリスクを軽減し、引越専用『ラク越』トラックを1日30台に限定し除菌ジェルを常備して消毒を行い、引越し作業スタッフ全員に毎朝新品のサージカルマスクを全件数分支給しております。 <http://2020.co.jp/corona.html>
- **SDGsの取組みについて**: 引越革命は2017年からSDGsに賛同し取り組みを開始しました。引越し事業としてのSDGsへの取組みだけでなく、社内共通の目的としてスタッフ参加型の活動ができるよう、教育支援や地域活性化にも積極的に取り組んでおります。 <https://2020.co.jp/sdgs.html>

- 引越革命公式 Instagram アカウント『@smart_movi』:引越に限らず、暮らしがちょっぴり楽しくなるような情報を中心に「#憧れの暮らし」「#QOL を上げる」「#コスパ」「#生活のあるある」をキーに皆さまへのほんの少しのおもてなしに繋がればと願い発信しております。https://www.instagram.com/smart_movi/

◀ 会社概要 ▶

引越革命株式会社 <http://www.2020.co.jp> 代表取締役 藤枝 勲 Isao Fujieda

〒578-0921 大阪府東大阪市水走 3-10-33 設立：2000年12月8日

資本金：19,000万円（資本準備金含む） 事業内容：引越・ITサービス事業

- ・スマホで完結の通販スタイルの引越（特許取得） 【ラク越】 www.lucksite.jp
- ・段ボール1箱から333円/月 スマホで預け入れ 【MONOLESS モノレス】 www.monoless.com

◀ 本件に関するお問合せ ▶

引越革命株式会社 事業推進部 小川 愛乃（おがわ まなの）

TEL 06-6258-2020 FAX 06-6258-2220 E-mail ogawa@2020.co.jp
