

PRESS RELEASE

【住まい特化 BPO の CX 変革を加速】

AI 音声認識ツール「PKSHA Speech Insight」を導入

コンタクトセンターの対応後の記録業務の効率化と応答率の改善を推進

株式会社エプロ（本社：東京都墨田区、代表取締役グループ CEO：岩崎 辰之、証券コード：2311）は、コンタクトセンター業務における対応後の記録業務の効率化および応答率の向上に向け、株式会社 PKSHA Technology（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也、証券コード：3993）が提供する AI 音声認識ツール「PKSHA Speech Insight（パークシャ スピーチインサイト）」を導入しましたのでお知らせいたします。



■導入背景

当社は、住宅設備設計・再エネ設備工事・アフターメンテナンスなど、住まいに特化した BPO 事業を展開しています。近年、中古住宅向けアフターメンテナンス需要の拡大や自然災害リスクの増大を背景に、緊急時のサポートニーズが高まっています。さらに、各ハウスメーカーによる既存施主との長期的関係構築に向けたアフターサービスの充実化や住宅総合サービス型保険の台頭など、競争環境も変化しており、コンタクトセンター運営にはより高度な対応が求められています。こうした背景から、当社では BPO 事業のさらなる拡大に向け、限られた人材でも事業成長を支えられる仕組みづくりを重視。コンタクトセンターを起点に、生産性に対応品質を継続的に高めることを重要施策と位置づけ、「人と AI が融合した、住まい領域に最適化されたコンタクトセンター」を目指す CX（カスタマーエクスペリエンス）変革プロジェクトを始動しました。

その第一歩として、特定のシェアード窓口において「PKSHA Speech Insight」を先行導入しました。

<PKSHA Speech Insight とは>

高精度音声認識 AI を駆使し、コンタクトセンター業務における通話内容の後処理の効率化、スーパーバイザーによる応対品質のリアルタイム確認等を AI が協働することにより、オペレーターの業務効率を高め、人ならではの対応が必要とされる顧客対応業務に注力可能な環境を提供することにより、高い顧客満足度を実現します。また、システム開発は不要なため、最短 1 週間でさまざまな機能を SaaS 形式で利用開始することが可能です。

<https://aisaas.pkshatech.com/speechinsight/>

■導入前の課題

当社のコンタクトセンターでは、「1 人のオペレーターが複数案件・複数クライアントを担当する」「クライアントごとに応対履歴のフォーマットや項目が異なる」「応対内容を他部署へ連携する必要がある」という業務特性があり、これらの状況を解決する打ち手が必要でした。

加えて、当該窓口では新規案件の追加に伴い、直近の応答率に課題が生じていました。そのため、後処理業務（ACW：After Call Work）を短縮し、限られた人員でもより多くの問い合わせに対応できる体制づくりが必要となっていました。

■期待効果

CX 変革プロジェクトの推進と、課題解決に向けて、「PKSHA Speech Insight」を導入しました。本導入により、通話内容のリアルタイム文字起こし・要約を通じて、応対後の記録作業にかかる時間が大幅に短縮され、応答率の向上が見込まれます。また、業務特性に合わせ、以下の機能を中心に活用する予定です。

- **属性要約機能**

応対内容を項目ごとに自動抽出。文章要約ではなく、後続部署への引き継ぎに必要な構造化情報を生成

- **シェアード対応機能**

案件・業務ごとに要約項目を切り替え可能。受電時の選択操作で、リアルタイムで該当業務に最適化された記録フォーマットにセット

- **記録フォーマット機能**

CRM 入力に直接活用可能な形式で要約結果を出力。フォーマットは業務に合わせて自由に設定

これにより、オペレーター個人の経験やスキルに左右されず、誰もが正確な応対履歴を素早く残せる状態を実現し、応答率の改善・安定化を目指します。

■今後の展望

今回の導入で創出される効果と運用知見をもとに、当社は以下の取り組みを段階的に推進していきます。

- **センター横断でのナレッジマネジメント最適化**

散財するナレッジ（FAQ・掲示板・お知らせ・紙マニュアル等）の一元管理と、応対中に最適なナレッジの自動提案により、応対品質と保留時間の改善を図ります。具体的には「PKSHA Knowledge Stream」によるコールログを起点とした QA 自動生成、「PKSHA FAQ」によるナレッジ一元管理、「PKSHA Speech Insight」のナレッジ提案機能を組み合わせ、リソースが限られる中でも、継続的にナレッジを充実させられる仕組みを整備していきます。

- **他センターへの段階的展開**

前述のナレッジマネジメント最適化の有用性を踏まえ、他部門へ随時展開を行い、住まい特化 BPO としての競争優位を組織横断で底上げしていきます。

PKSHA Technology 会社概要

「未来のソフトウェアを形にする」というミッションのもと、社会課題を解決する多様な AI を提供しています。

金融・製造・教育といった各業界の業務や課題に最適化した＜AI ソリューション＞に加え、「PKSHA AI ヘルプデスク」「PKSHA ChatAgent」などの汎用性の高い＜AI SaaS＞を展開。さらに、これらの AI ソリューションや AI SaaS を各領域のプロフェッショナル人材が活用し、顧客の課題解決を支援する＜AI Powered Worker 事業＞を推進しています。AI をさまざまな業種・業務に実装し、現場で使えるソフトウェアとして届けることで、未来の働き方を支援し、人とソフトウェアが共に進化する社会を実現していきます。

名称：株式会社 PKSHA Technology

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 上野山 勝也

URL：<https://www.pkshatech.com/>

会社概要

エプコグループは「CARBON NEUTRALITY」を目指す「HCDs（Housing Carbon Neutrality Digital Solutions）」をパーパスに掲げ、「脱炭素×建築 DX」をテーマとした3つの事業（設計・メンテナンス・再エネ）を通して、住まい・暮らし・地球環境をデジタル技術で支えます。

また、東京電力エナジーパートナー株式会社と設立した「TEPCO ホームテック株式会社」をパートナー企業と位置づけ、エプコグループとパートナー企業との相乗効果を目指したパートナーシップ経営を推し進めております。「脱炭素×建築 DX」により、あらゆるステークホルダーの皆さまの期待に応え、社会課題の解決に取り組んでまいります。

名称：株式会社エプコ（東証スタンダード 2311）

所在地：東京都墨田区太平 4-1-3 オリナスタワー12 階

URL：<https://www.epco.co.jp/>



報道関係の方からのお問い合わせ先

株式会社エプコ

広報担当：南部・佐藤

☎会社電話番号：03-6853-9165

✉メールアドレス：kouhou@epco.jp