

カーフロンティアとLINE、サービス連携を開始 ～DXの遅れるカーメンテナンス業界の変革を目指す～

カーメンテナンス予約サービス「timy」と音声対応 AI サービス「LINE AiCall」を連携
“電話予約 AI 対応”の実用化に向け、実証実験を開始

株式会社カーフロンティア(代表取締役社長:広瀬洋平、以下カーフロンティア)とLINE 株式会社(代表取締役社長:出澤 剛、以下LINE)は両社の強みを活かし、カーメンテナンス業界のDXによる活性化を目指して、カーメンテナンス予約サービス「timy」とLINEのAIブランド「LINE CLOVA」が提供する音声対応 AI サービス「LINE AiCall」を連携し、カーメンテナンス電話予約対応の実用化に向けた実証実験を開始いたしました。



■サービス連携の背景と目的

～人手不足の苦境に立たされるカーメンテナンス業界をサポート～

- (1) 少子化や若者の車離れなどの影響により深刻な人手不足に陥るカーメンテナンス業界では(※)、事務作業など整備業務以外の業務効率化の必要性が年々高くなっています。また、作業場であるピットが事務所から離れた場所にあるという業界特性もあり、来店客対応や電話対応が本来集中すべき整備業務を圧迫し、整備車両受入台数の低下を招く状況でもありました。
(※)日本自動車整備振興会連合会編「平成29年度版自動車整備白書」によると、49.9%の整備事業者において整備士が不足と回答している。
- (2) この現状に対応すべく、カーフロンティアでは2018年4月よりカーメンテナンス予約サイト「timy」の提供を開始し、カーメンテナンスのネット予約化を浸透させることで問題の解決を図ってまいりました。しかし、メインの顧客層である中高年男性層においては依然として直接来店比率が高く、予約方法としては電話予約が主流であり、また整備事業者側のDXの遅れも相まって、店舗の予約対応にかかる負荷の削減が一定程度から進まず、新たなソリューションを模索していました。
- (3) 一方、LINEのAIブランド「LINE CLOVA」は、「人に寄り添い、人の負担を減らす『ひとにやさしいAI』により、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消し、AI技術が生活やビジネスの一部となる、「これからのあたりまえ」を創出する」をビジョンとしており、生活のあらゆる場面で人々にとって良質な体験を提供するため、様々なニーズや課題に寄り添って、AI技術を研究・開発し、多くの人々に届けてきました。
- (4) そのカーフロンティアと「LINE CLOVA」が結びつき、カーフロンティアが抱える課題やニーズと「LINE CLOVA」のAI技術及び活用ノウハウを融合させることで、DXの遅れているカーメンテナンス業界を活性化し、整備事業者・ドライバー双方に”やさしく”、利便性向上が適う新たな事業・サービスの展開を目指すこととなりました。そしてこの度、初の取組みとして本サービス連携を開始することとしたものです。

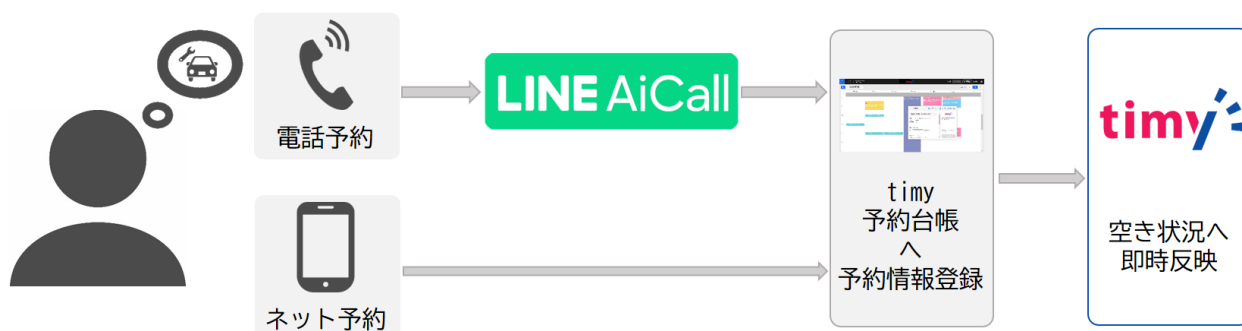
■実証実験について

～カーメンテナンスの電話予約・ネット予約を、自動で一元管理～

提携後、初の取り組みとして、2020年10月1日(木)～10月31日(土)までの期間、「LINE AiCall」による”洗車”の電話予約対応実用化に向けた実証実験を開始いたします。

これは、整備事業者様の店舗にかかってくる電話予約を「LINE AiCall」が、「timy」の予約空き状況を判断し対応、自動的に予約台帳への予約登録を可能とします。登録された予約情報は、リアルタイムでネット予約側へも反映し一元管理するため、オーバーブッキングを防ぎ、予約情報を管理する手間も省きます。

本実証実験では、特に人手の少ない平日夜間と繁忙日で電話対応の難しい休日に導入することで、ドライバーがこれまで感じていた「電話が繋がらない」「待ち時間が長い」などの”不”の解消と、「閉店時間中」や「作業・接客中」で電話対応ができないことから生じる店舗側の予約獲得機会損失を防ぐことで、双方のメリットを創出します。



【実証実験概要】

■「LINE AiCall」による電話対応期間

・2020年10月1日(木)～10月31日(土)

■「LINE AiCall」対応予約メニュー

・洗車

■実施店舗

①<店舗名>セルフ愛甲 SS

<住所>神奈川県厚木市愛甲東 3-16-1

<https://timy.jp/shop/1440/>

②<店舗名>イオンレイクタウン SS

<住所>埼玉県越谷市レイクタウン 3-1-1

<https://timy.jp/shop/108/>

他、計 10 店舗

■今後の展望

今回実施する洗車での実証実験の結果を基に、タイヤ交換や車検、オイル交換など多様なカーメンテナンスメニューを追加し、多くのカーメンテナンス事業者の業務効率化を適えるサービスとして、来春にも本格開始する予定です。

その後は、「LINECLOVA」の持つ様々なテクノロジーをカーメンテナンスに結びつけ、より快適で新しいカーライフを実現するサービスを共同で開発し、カーメンテナンス業界の DX による活性化の実現に向け、さらなる連携を進めてまいります。

●「timy(タイミー)」とは

<https://timy.jp/>

洗車や車検、オイル交換などを提供するカーメンテナンスサービス店の検索・予約サイト。ガソリンスタンド、整備工場、パーツショップなど多様な店舗の予約が、24 時間 365 日いつでも・どこでも可能です。

●「LINE AiCall」とは

「LINE CLOVA」が保有する「LINE BRAIN SPEECH TO TEXT」(音声認識)、「LINE BRAIN TEXT TO SPEECH」(音声合成)、会話制御の仕組みを組み合わせ、なめらかで自然な会話を可能にした音声対応 AI サービス。店舗の予約業務やコンタクトセンターの応答業務など、多様なニーズに対応できるソリューションです。

【株式会社カーフロンティア概要】

社名:株式会社カーフロンティア

本社所在地:東京都千代田区大手町一丁目 1 番 3 号 大手センタービル 13F

代表者:代表取締役社長 広瀬 洋平

設立:1988 年 9 月

【LINE 株式会社概要】

社名:LINE 株式会社

本社所在地:東京都新宿区新宿四丁目 1 番 6 号 JR 新宿ミライナタワー23 階

代表者: 代表取締役社長 出澤 剛

設立:2000 年 9 月 4 日(2013 年 4 月 1 日 NHN Japan 株式会社より商号変更)

＜本件に関する問合せ先＞

株式会社カーフロンティア 広報:山木

電話:070-2818-0010 メール:press@car-frontier.com