

## 電話への緊急対応をクラウド・AI技術で仕組み化。 企業の業務効率と対応品質の向上を目指して



### 二幸産業株式会社

業種 総合ビルメンテナンス業

#### 従業員数

正社員667名、契約社員95名、  
パート社員2,523名  
(合計約3,285名)

本社所在地 東京都新宿区

#### 主な事業内容

設備管理業務(ビル設備管理・保守管理)、  
清掃業務、警備業務、マンション管理、  
プロパティマネジメントなど

#### ホームページ

<https://nikoh-sng.co.jp/>

#### 導入サービス

■ 自動音声一斉配信システム「シン・オートコール」

#### ご担当者さま

執行役員 圓城寺 利男さま  
首都圏第一支社 支社長 永井 仁善さま

<NTT東日本 担当社員>

ビジネス開発本部 クラウド&ネットワーク  
ビジネス部 クラウドサービス担当 担当課長 兼務  
特殊局 局長補佐  
(株式会社NTT DX パートナー 技術顧問)  
鈴木 巧

### 導入前の課題

- ✓ 突発的な問い合わせ集中時に電話を受けきれず、クレームのリスクを抱えていた
- ✓ 緊急性の高い問い合わせや強い口調の電話対応が大きなストレスに
- ✓ 通常業務の途中で電話対応が発生し、生産性の低下を招いていた
- ✓ 現状導入しているシステムでの音声認識が悪く対応時に要件の把握ができない

### 選んだ理由

- ✓ 電話の内容をテキストで把握できる点が現場の負担軽減につながる
- ✓ トライアルを通じて要望を反映し、実運用を前提とした仕組みを構築できる
- ✓ 業務効率化と働き方改善を同時に進められる

1959年の創業以来、オフィスビルや商業施設、公共施設、マンションなどを対象に、清掃・設備管理・警備・修繕工事などの幅広いサービスを提供する二幸産業株式会社。日本全国に拠点網を持ち、今回シン・オートコールを導入した首都圏第一支社は24時間365日の対応体制で、建物の安全・安心を支え続けています。緊急性が高い電話は必ずつながるように体制を構築していた一方、事務員への負荷や業務効率、対応品質の均一化等が現場の課題となっていました。こうした課題を解決し、人間でなければならない業務により注力できる体制を構築するため、電話対応業務の見直しに伴い、シン・オートコールの導入にてNTT東日本と組み合わせていただきました。

## 1. ご相談前の背景

全国に広がる拠点網と24時間365日の対応力。日常業務から緊急対応まで、一気通貫で提供

私が支社長を務める首都圏第一支社では、主に中小規模の管理物件を中心に、24時間365日の緊急対応を行っています。首都圏エリアの総合ビルメンテナンスを担っており、主にマンションや事務所ビル、雑居ビルなど幅広く対応していることが特徴です。

緊急対応の具体的な内容としては、漏水や断水、停電といったインフラ系のトラブルへの初動対応や、日常的には蛍光灯交換やトイレ詰まりなどが挙げられます。問い合わせは主に電話にて数名の事務員が受け付けており、1日20~30件ほど、土日関係なく電話が鳴っているようなイメージです。電話への問い合わせでは、トラブルの内容を迅速に物件担当者へつなぎ、設備担当とも連携しながら正確にフィードバックすることを重視しています。(永井さま)

## 2. ご相談前の課題

突発的な問い合わせの集中に課題感。電話対応による業務の中断やストレスにも悩んでいた

お客さまからの電話は必ず受けなければならない業務であり、責任も重いものです。そのため、これまでも電話代行会社や他社のシステムを利用して対策していましたが、業務上のストレスやお客さま側の不満が完全には解消されず、改善の余地があると感じていました。また、現場の状況を見ながら「このままではいけない」という課題感を強く持っていました。

特定の繁忙期があるわけでないため、予測して事務員のシフトを組むことは難しく、突発的に問い合わせが集中してしまうことに課題を抱えていました。さらに電話に出られないこと自体がクレームにつながる恐れがあり、お客さまにも影響が及ぶため、早急に対策が必要だと考えていたのです。

もうひとつの課題は、働いている事務員のストレスです。特に緊急性が高く、トラブルに関する問い合わせでは、口調が強くなってしまってお客さま

も一定数いらっしゃいます。事務員にとって、攻撃的な電話をそのまま直接受け止めることが大きなストレスとなっていました。また、電話対応で業務が中断されてしまうこともストレスの一因です。事務員は請求書処理やシフト管理なども並行しており、集中して行いたい業務の途中で電話が入ると、その都度手を止めなければならず、業務効率がどうしても落ちていました。(永井さま)

### 3. 選んだ理由

**音声認識の精度だけでなく、重要な要件のみを正確に把握できる仕組みを評価して導入を決定**

シン・オートコールは、お客さまが話した要件だけを正確に把握でき、現場のストレスを解消できる点が高評価です。慢性的に抱えていた課題を早く解決したいという思いに加えて、100年続く会社を目指す中で人間でなくてもよい業務はシステムに任せるという経営方針に合致していました。また、私だけでなく、本社および首都圏の責任者にも話を聞いてもらい、最終的には社長が「ぜひ導入したい」と判断したことで導入を決定しています。(圓城寺さま)

ありがとうございます。シン・オートコールには、最初から完成された機能や仕組みが固定されて提供しているわけではありません。そのため、トライアル時は皆さんからいただいたご要望をできる限り受け止めることを重視しており、そのためトライアルを進めていく中でもサービスを改善させていただきました。

その一方で、機能的には可能であっても、UXの観点から望ましくないものについては率直にお伝えさせていただきました。現場の実務に根差したフィードバックもいただきながら、単に技術を提供するのではなく、「シン・オートコールはどのように使われるのか」「シン・オートコールはどのような価値を提供できるのか」を一緒に考えながら構築していくという視点を大切にしています。(NTT東日本 鈴木)

### 4. 導入の流れ

**トライアルによる現場検証と、段階的な機能改善を経て本稼働へ。取り組みで得られた学びとは**

導入の過程では、生成AIを活用して作成した合成音声を一つひとつ確認しながら、自動音声に問題はないか、どのように改善していくかを打ち合わせを重ねながら検討し、ブラッシュアップいただきました。また、トライアル用の環境で検証を行いながら、その結果を踏まえて本稼働を想定したシステムを構築いただいています。トライアルと並行して実施いただいた打ち合わせでは、「画面はこう見せたい」「運用はこうしたい」といった具体的な要望をベースに、できることと難しいことを整理いただきながら進めました。自分たちでも「正直、難しいお願いだな」と思う部分もなんとか対応いただいた印象があり、とても助かりました。(圓城寺さま)

人間であれば、会話しながら自然と理解できる「時系列」や「判断の流れ」を、いかにシステム上で再現するか、という点がシン・オートコール開発

者として工夫したポイントでした。部署名をお客さまに言わせるのではなく、お問い合わせ内容と解決すべきトラブルの種類から担当部署を推論し、適切に振り分ける仕組みを構築したことが、今回の取り組みのポイントだったと思います。加えて物件名についても二幸産業さまの社内データベースを活用することで、たとえ細かい言い間違いがあったとしても、近い物件候補を類推できるようにしました。(NTT東日本 鈴木)



### 5. 今後挑戦していきたいこと

**業務効率と対応品質の両立を目指して。ストレスの軽減に加え、データ活用にも取り組んでいきたい**

今回のシン・オートコールの導入は、業務効率化が重要な目的です。これまで問い合わせ対応に割かれていた時間と手間が削減されることで、部署内で業務の割り振りを見直し、物件担当の補佐にリソースを配分できればと考えています。結果、物件担当の負担まで軽減され、人間でできない業務にリソースをより集中させていきたいですね。また、通常業務や緊急対応に支障が出る営業電話など受けなくてもよい問い合わせは、そもそも受けずに済む状態にしていきたいと考えています。

また、働き方の改善にもシン・オートコールの導入成果を期待したいです。業務の特性上、土日や夜間を含む幅広い時間帯で問い合わせが入るため、これまで社員が電話対応を行ってきましたが、シン・オートコールや周辺システムを活用することで、社員の働き方を効率化して負担を軽減したいと考えています。緊急時は適切に対応し、そうでない場合は余裕を持って対応するといった仕組みを整えることで、お客さまには安心のサービスを、社員には安定した職場環境を提供していきたいですね。(永井さま)

※ 文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2025年12月時点(インタビュー時点)のものです。  
※ 事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

- 生成 AI ソリューション
- 業務 DX ソリューション
- ガバメントクラウド運用管理補助者

