

【お知らせ】音声AIエージェントによる予約・案内システム “AIアポインター「アポっと」”運用開始

このたび、音声AIエージェントを活用した「電話業務自動化」予約・案内システムの開発を完了し、正式に運用開始に至りましたので、ここにご案内申し上げます。

本取り組みは、「自動車保険の満期案内」および「来店予約業務の効率化」を目的としたDXプロジェクトの一環として推進して参りました。既存の顧客管理システム「カイクラ」と連携し、主にVoiceGPTを活用した音声AIエージェントにより、アウトバウンド架電からアポイント取得、通話記録の自動保存までを一気通貫で自動化する仕組みを構築しました(実証実験開始:2026年3月1日スタート)。

自動車業界の変化や労働人口減少といった社会課題の中で、更なるお客さまサービス拡充におきまして、AI活用は不可欠であると考えております。

今回のAIによる予約・案内システムは、その課題解決の一助を目指した取り組みです。

お客様一人ひとりに最適なカーライフを提供できる体制づくりを目指し、地域に根差したディーラーとして、さらなる価値向上を図ってまいります。

導入の狙いと期待される効果

本システムの導入により、以下の効果を想定しております。

- お客さまのご都合に合わせ、電話入れの時間帯/曜日の設定
- 時間外対応の実現による顧客利便性の向上
- ご来店率の向上
- 顧客満足度の改善



今後も当社は、DX推進とAI活用を通じて、業務革新とお客さま満足度の向上を両立させ、持続可能な地域社会の発展に貢献してまいります。