

# LINE、AIを活用しカーメンテナンス業界のDXを推進 音声対応AI「LINE AiCall」とカーメンテナンス予約「timy」を連携

2020.10.05 AI関連サービス

初の取り組みとして、“洗車の電話予約応答”実用化に向けた実証実験を開始  
今後は、車検やタイヤ/オイル交換など多彩なカーメンテナンスのメニューを展開予定

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛）と、株式会社カーフロンティア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：広瀬洋平）は、カーメンテナンス業界のDX推進を目的に、「LINE CLOVA」が提供している音声対応AIサービス「LINE AiCall」とカーフロンティアが運営しているカーメンテナンス予約サービス「timy」の連携を開始、AIによる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10月1日より開始しましたので、お知らせいたします。



近年、若者の車離れや、整備士などの深刻な人手不足\*1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、カーメンテナンスの作業場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、整備車両受け入れ台数の低下を招く状況でもあります。

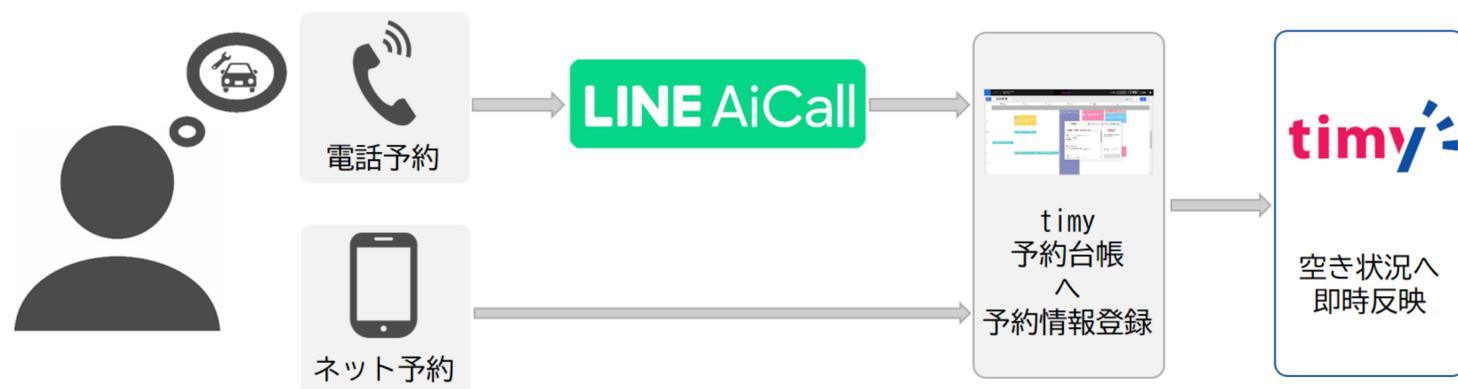
\*1：日本自動車整備振興会連合会編「平成29年度版自動車整備白書」によると、49.9%の整備事業者において整備士が不足と回答している。

カーフロンティアでは、以前よりカーメンテナンス予約サービス「timy」の提供しており、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解決を図っています。しかし、依然としてメインの顧客層である中高年男性においては、直接来店比率が高く、予約方法としては電話が主流であり、また整備事業者側のオンライン化もシステム導入などの課題から浸透に時間がかかっており、店舗の予約対応にかかる負担の軽減が、一定程度から進まないことが課題のひとつとしてあがっています。

そのような中、LINEのAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」が提供している、音声対応AIサービス「LINE AiCall」とカーフロンティアが提供するカーメンテナンス予約サービス「timy」は、AIを活用しカーメンテナンス業界のDXを推進するべく、連携を開始いたしました。

「LINE AiCall」はLINE CLOVAのAI技術、「CLOVA Speech（音声認識）」と「CLOVA Voice（音声合成）」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。現在では行政や飲食店向きサービスとして導入・ご活用いただいておりますが、カーメンテナンス業界での実装は初の試みとなります。

この連携により、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へと反映され、自動で一元管理されるため、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。



連携後、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。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。

今回実施する実証実験の結果を基に、洗車予約を皮切りに、今後、車検やタイヤ/オイル交換など多彩なカーメンテナンスのメニューを追加し、カーメンテナンス業界のDXによる業務効率化や活性化を目指し、来春にサービスの本格開始を予定しています。

LINEが提供するAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」は、「LINE AiCall」などのAI技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらしたいと考えています。「ひとにやさしいAI」が自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出するべく、引き続きAI技術のさらなる向上や、ビジネスの連携を進めてまいります。

## 【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）

## ■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

【株式会社カーフロンティアについて】

三菱商事エネルギー株式会社の子会社として設立。カーメンテナンス業界の業務効率化を目指し、カーメンテナンス予約「timy」をはじめ、WEB予約台帳管理システム「PITLOCK」、カーケア用品仕入れサイト「AnotherRoot」など車に関する様々なサービスを提供。カーメンテナンス事業者の皆様とドライバーの皆様を新たな切り口で"つなが"ことで、「より快適、より便利」な、豊かなカーライフづくりに貢献します。

【「timy」について】

<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 CLOVAについて】

社会に技術とサービスを提供するLINEのAIテクノロジーブランドです。LINEが提供する、文字認識、画像認識、動画解析、音声合成、音声認識といったAI技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらしたいと考えています。AI技術が、人に寄り添い、人をサポートし、人の負担を減らす。「ひとにやさしいAI」は、自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出します。

<https://www.linebrain.ai/>

【「LINE AiCall」に関する資料請求はこちら】

こちらのお問い合わせフォームのドロップダウンメニューより「LINE AiCall」を選択してください。

<https://lb.linebrain.ai/contact.html>