

# 86の要素からサービススタッフを現地派遣するAI『R-PLACE』を開発

AIを活用し、お客様のトラブルに素早く対応

R Interactive Pte. Ltd.は、お客様の元へ最短で到着できるサービススタッフの決定から連絡までをワンストップで行うAIシステム「R-PLACE」を独自開発しました。



## 1. 自動化する以前に抱えていた課題

コールセンタースタッフがサービススタッフを派遣する場合、コールセンタースタッフの知見や経験が異なるため、最適なサービススタッフの派遣ができていないことがありました。

また、受電からサービススタッフに連絡をするまでの工程が多く、お客様からの電話に集中できない、サービススタッフ派遣までに時間のロスが生じるなどの課題がありました。

## 2. 最短で到着でき、トラブルに最適なサービススタッフをAIが自動で派遣するシステムの開発

これらの課題を解決するため、R Interactive Pte. Ltd.では派遣するサービススタッフの決定から連絡までをワンストップで行うAIシステム「R-PLACE」を独自開発し、アールインタラクティブ株式会社において稼働いたしました。

「R-PLACE」は、これまで対応した案件などを学習し、サービススタッフごとの得意分野や性格、作業時間などを分析

また、サービススタッフの位置情報や道路状況などのリアルタイムデータも取り入れ、解析できるように設計しました。

定性的データとリアルタイムデータを組み合わせて分析する独自のアルゴリズムによって、最適かつ最短で到着できるサービススタッフの決定と連絡を自動で行います。

さらに、ディープラーニングによって、案件数が増えるごとにサービススタッフ決定の精度が向上します。

「R-PLACE」の導入で、工数削減と適切なサービススタッフの派遣が可能となり、緊急性を要するお客様のニーズを満たすことが期待されています。

また、「R-PLACE」のデータマイニングで、データドリブンな意思決定が可能となり、弊社のサービス向上に役立つことも期待されています。

「R-PLACE」とは、サービススタッフの得意分野や性格、位置情報、道路状況などのデータから、AIがお客様の元へ最短で到着でき、トラブルに最適なサービススタッフを自動で決定、連絡を行うシステムです。

---

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000005.000107674.html>

R Interactive Pte. Ltd.のプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrhp/company\\_id/107674](https://prtimes.jp/main/html/searchrhp/company_id/107674)

---

導入に関するお問い合わせ先

R Interactive Pte. Ltd. [info@rinteractive.ltd](mailto:info@rinteractive.ltd)

---