

～埼玉県三郷市の保育園が保育士支援の「働き方改革」着手～ **お休み連絡 24 時間自動対応ロボット導入** **出勤前の忙しいママ＆パパもサポート！**

株式会社グリーン・シップ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:田中明子)が提供するクラウド型サービス「ロボットコールセンター®(特許 第 6276878 号)」は、社会福祉法人千葉学園 みさとしらゆり第 2 保育園に採用され、2018 年7月より利用スタートを予定しています。

「ロボットコールセンター®」は、仮想ロボットが電話回線を使用し、合成音声やあらかじめ録音した音声で架電、応答、SMS(ショートメッセージサービス)を行うクラウド型サービスです。ロボット 1 台でオペレーター25 人分の業務ができるうえ、24 時間対応が可能のため、既に契約確認、事務連絡、支払い督促などを行う企業で採用いただいています。

■人手不足の保育園の煩雑な電話対応を改善し、危機管理にも有効

今回新たに「ロボットコールセンター®」を採用した埼玉県三郷市にある社団法人千葉学園 みさとしらゆり第 2 保育園は、生後 3 ヶ月～5 歳の子ども約 120 名を預かる私立保育園です。「ロボットコールセンター®」は、保護者からの園児の欠席連絡対応や、保育園で園児の具合が悪くなった際の保護者へのお迎え依頼の連絡などに使用する目的で導入されました。

保育園では慢性的な保育士不足が問題となっており、また、共働き家庭の増加から朝の限られた時間で子どもの世話をを行う人が増加しています。従来、子どもが体調を崩して保育園を休む場合、保護者は LINE やメール、電話で連絡を行っています。しかし、限られた職員や電話回線の保育園では、電話が繋がりがつらかったり、保育士が受けた LINE やメール連絡の伝言が遅れたり、似ている名前や読みづらい名前で、本人確認の煩雑さが課題となることがあります。



みさとしらゆり第 2 保育園外観

今回の導入により、保育園指定の自動受付センターへ電話をすれば、音声ガイダンスに従って欠席など伝えたい内容をプッシュ回線で選択することで本人確認もスムーズに行え、保護者は短時間で用件を済ませることが可能となります。また、LINE やメールが読まれているか、電話が繋がらないなどのストレスから保護者が解放されると同時に、保育園では保育士が本来の保育業務に集中することができ、本人確認の間違いなどで給食の食物アレルギーなどの心配も無くなります。さらに、電話の受信・架電・SMS 送信履歴がログとしてエビデンスが残るため、保育園の危機管理としても有効です。

