

入居中の問合せ対応に、AI 音声対話エンジンと AI チャットボットを導入

～ボイスボット&チャットボットの導入で迅速なサポート体制を実現～

株式会社レオパレス21(東京都中野区 代表取締役社長:宮尾 文也、以下「当社」)は、入居者様からの問い合わせ対応において、AI 音声対話エンジン「PKSHA Voicebot」と AI チャットボット「KARAKURI chatbot」を、2023年2月27日より導入しました。

これまで当社オペレーターによる対応が中心であったため、問い合わせが集中する時間は連絡が繋がりにくくなることがありましたが、AI 技術の活用により、入居者からの問い合わせに対して、24時間365日、迅速かつ正確に回答することが可能となります。

【ボイスボット導入後のイメージ】



【チャットボット導入後のイメージ】

【当社HPよくあるご質問サイト】

【チャットボットサポート画面】

クリックするとチャットボットサポートが起動

■導入の背景と目的

当社はこれまで、来店せずにお部屋探しができる「WEB 接客」や「WEB 内見」、入居契約後の鍵受け取りのための来店が不要になる「スマートロック」、法人向け電子契約サービス「Leo-sign(レオサイン)」等、快適なお部屋探しのための様々な取り組みを行ってまいりました。2022年8月5日には「DX戦略」を公表し、「想いをつなげるDXで新しい価値を創造する」というDXビジョンの実現に向け、DXを推進しております。

一方で、入居者様に向けてFAQやお問い合わせフォームなどのチャネルは設置していたものの、安定した応答率の確保やFAQの精度向上など、入居者様からの問い合わせ対応において一定の課題を抱えておりました。

このたび「PKSHA Voicebot」および「KARAKURI chatbot」を導入し、これらの課題の解消することで、入居者様の利便性向上を図ります。

■導入の概要

ボイスボットは、入居者様が電話で問い合わせを行った場合に活用されます。音声認識技術・AI 自然言語処理技術・音声合成技術を用い、問い合わせ内容を理解して適切な回答を導き出し、テキスト化して読み上げて回答いたします。また状況に応じてオペレーターが二次対応を行います。

チャットボットは、Web サイトからのお問い合わせに対応し、テキスト入力でのやり取りが可能です。FAQと連携することにより、正確な回答の提供ができます。

■導入による効果

・入居者様からの問い合わせ対応の迅速化・効率化

ボイスボットやチャットボットを活用することで、自動応答が可能になります。これにより、入居者様からの問い合わせに対応するスピードが向上するとともに、正確な回答を提供できるようになります。

・緊急時対応の強化

ボイスボットとチャットボットによる自動応答で、入居者様からの問い合わせにいつでも迅速に対応することができますので、災害などの緊急事態が発生した場合でも問い合わせ可能であり、BCP対策の強化にも繋がります。

■今後の展望

運用開始後は、学習データを蓄積させることで、応答精度の向上を図ります。将来的には、入居中の問い合わせ対応だけでなく、新たにお部屋探しをする方のサポートなど、範囲の拡大も検討してまいります。

また、ボイスボットやチャットボットを通じて蓄積されたデータを分析し、問い合わせ内容の傾向や入居者様の要望を把握することができます。データ分析によりサービスの改善点を明確化することで、サービスの改善および品質向上にも取り組んでまいります。

【株式会社 PKSHA Communication 松田 晃一さまのコメント】

PKSHA Voicebot の音声認識力の高さを評価いただき、レオパレス 21 様が取組む入居者サービスの拡充に向けた DX 推進の一助となれたことを大変嬉しく思います。今回、レオパレス 21 様の業界知見と共に取組む事で、入居者様の目線を意識し、緊急時に必ずお客さま対応ができ解決まで導く、賃貸領域における新たな顧客体験事例が実現しました。PKSHA Communication は「人とソフトウェアの共進化」という PKSHA グループのビジョンのもと、業界特有の課題と向き合いながら、AI SaaS の社会実装を通じた価値提供に尽力してまいります。

【カラクリ株式会社 向川 啓太さまのコメント】

カラクリは「カスタマーサポートをエンパワーメントする」というパーパスのもと、AI チャットボットをはじめとした DX ソリューションを提供しております。本導入により、24 時間 365 日の自動対応を実現するのはもちろん、将来的に顧客データとの連携による 1to1 接客や VoC データを活用したサービス改善も可能です。AI 活用における顧客体験向上の可能性は幅広く、DX 戦略を掲げるレオパレス 21 さまと共に、不動産業界のデジタル接客の先駆けとなる取組を実施していきたいと考えております。

■レオパレス21 お部屋探しサイト

<https://www.leopalace21.com/>

■会社情報

株式会社レオパレス21

設 立: 1973 年 8 月 17 日

本社住所: 〒164-8622 東京都中野区本町 2-54-11

代 表 者: 代表取締役社長 宮尾 文也

企業サイト: <https://www.leopalace21.co.jp/>

株式会社 PKSHA Communication

設 立: 2021 年 5 月 12 日

本社住所: 〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 7F

代 表 者: 代表取締役 佐藤 哲也

企業サイト: <https://com.pkshatech.com/company/>

カラクリ株式会社

設 立: 2016 年 10 月 3 日

本社住所: 〒104-0045 東京都中央区築地 2-7-3 Camel 築地 II

代 表 者: 代表取締役 CEO 小田 志門

企業サイト: <https://karakuri-ai.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

■報道関係者様

株式会社レオパレス21 広報広告課

TEL. 03-5350-0445 (受付: 9:00-18:00 定休日: 土日祝)

Mail. kouhou@leopalace.ne.jp