

入居中のお問い合わせ、全カテゴリ AI 対応可能へ



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、2023年3月より導入を開始した AI チャットボット「KARAKURI chatbot」が、2023年8月1日より、全カテゴリの問い合わせへ対応可能になりましたので、お知らせいたします。



### ■AI チャットボット導入によるこれまでの効果

導入前は、当社オペレーターによる対応が中心であったため、特に問い合わせが集中する3月～4月の繁忙期は、連絡が繋がりにづらくなることもあり、当社カスタマーサービスの応答率は70%を下回ることもありました。チャットボット導入後は、基本的な問い合わせはチャットボットによる自動応答が可能になり、同時期に導入したボイスボットの効果も合わせ、応答率は約90%まで改善しました。なお、導入開始した3月から7月末までで、計120,732件のお問い合わせがチャットボットによる対応でした。

### ■3割程度のカテゴリ対応から、全カテゴリ対応へ

本格稼働以前では、退室時に関するお問合せ、家具家電のトラブルなど、全体の3割程度のカテゴリへ対応しておりました。8月1日からの本格稼働により、鍵の紛失や水回りトラブルなどを含めた全ての問い合わせカテゴリへ対応可能となります。

### ■FAQ(入居者様からのよくある質問)サイトも充実化

チャットボット本格稼働に伴い、FAQサイトもリニューアルいたします。AIチャットボットと一元管理となることで、FAQサイトの内容が迅速に情報更新され、入居者様が抱える様々な暮らしの問題に対して、的確な情報提供が可能となります。

## ■今後の展望

チャットボットにより蓄積されるデータを分析し、問い合わせ内容の傾向や入居者様の要望を把握し、サービスの改善および品質向上に取り組んでまいります。

又、将来的には、顧客データとの連携による、自動化範囲の拡充・効率化を図り、素早いお問合せ対応を可能にし、お客様の満足度向上を目指します。

## ■過去のチャットボットに関するリリースはこちら

入居中の問合せ対応に、AI 音声対話と AI チャットボットエンジンを導入(2023 年 3 月 3 日付)

[https://www.leopalace21.co.jp/news/2023/0303\\_3474.html](https://www.leopalace21.co.jp/news/2023/0303_3474.html)

## ■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/>

### 【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 IR 課

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

Mail. kouhou@leopalace21.com