2022年4月4日

報道関係者各位

東急リバブル株式会社
ウェルヴィル株式会社

新築マンション販売に新規導入

お客様と会話しながら物件説明ができるＡＩアバターを開発

お客様の質問にも答え営業担当者の代役を担う

東急リバブル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：太田 陽一、以下「東急リバブル」）と、ウェルヴィル株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役 CEO:松田 智子、以下「ウェルヴィル」）は、新築マンション販売における各種物件説明を営業担当者に代わって、お客様と会話しながら説明ができるＡＩアバターを開発しましたのでお知らせします。



■ 営業担当者の代役を担うＡＩアバターとは

特　徴

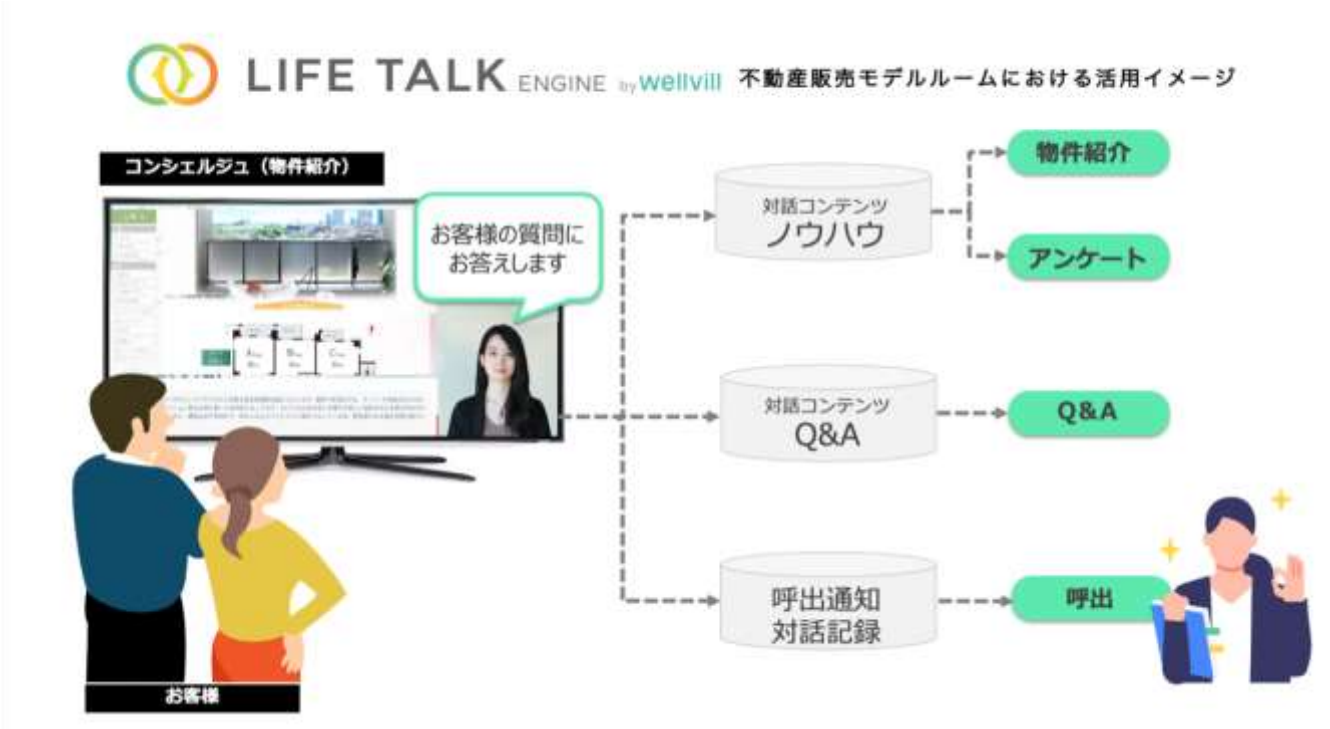
ウェルヴィルが開発した対話エンジン（LIFE TALK ENGINE ）は、人が発する言葉を文脈解析し、その意味を理解します。次に、人の感情やストレス状態を認識し、必要に応じてインターネットや外部基幹システムから、回答となる情報を瞬時に文書圧縮した上で応答表現を生成し、自然な会話のペースで対応する仕組みです。

このウェルヴィルの技術と東急リバブルの新築マンション販売の営業実績で培った知見を組み合わせ、実際の接客場面で利用可能なＡＩアバターを完成させました。対話エンジンを搭載したアバターが、物件情報（交通、周辺環境、構造・設備仕様、間取り等）の説明を、対話をしながら進めると同時に、お客様の質問や要望にも回答し、初期段階の接客を行うものです。

お客様は、説明の途中でも「ペットを飼うことはできますか？」や「住宅ローン控除は使えますか？」など、知りたい情報を質問でき、営業担当者と同じようにアバターが回答します。実際の営業場面でお客様からご要望の多い説明と、多く寄せられる質問を基に作成した約３００通りのＱ＆Ａも対話エンジンに組み込み、営業担当者の代役を担います。

営業担当者との協業

アバターによる初期接客の内容は、お客様からの要望や質問項目も含めテキスト出力され営業担当者が引き継ぎ、その内容を踏まえて個別性の高い資金相談や購入検討に向けた次の段階の接客へと進みます。アバター接客の段階でも、個別性が高い相談や質問に対しては適宜、営業担当者への質問を促したり、営業担当者を呼び出すなど、お客様にストレスを与えないよう応対します。



■お客様サービス向上と業務効率化

アバターによる物件説明のため、お客様は非対面、非接触により緊張も和らいだ状態で、繰り返しの説明を求めたり、既に知っている情報は飛ばしたりとご自身のペースに合わせて聞くことができます。また、一方的な動画配信によるものに比べ、対話できることで物件への理解も深まります。営業業務の一部をアバターが担うことで、より多くのお客様対応が可能となり、お客様のご希望に沿った予約受付も可能となります。また、営業担当者はお客様の個別対応に、より注力できるなどお客様サービス向上につながる業務効率化が期待できます。

■今後の展開

東急リバブルは、今年度より自社物件の「ルジェンテ」シリーズの販売に導入するとともに、東急リバブルが受託販売する物件への順次拡大と、販売拠点の受付業務での利用も予定しています。そして、より質の高いお客様サービスの提供に向けて、アバター接客を進化させてまいります。

ウェルヴィルは、今後物件紹介から契約後のフォローなどを行うお客様専属アバターの開発やアバター間の連携によって新たなサービスを創造していきます。また、お客様の会話内容をコンピューターが処理可能なデータ形式に変換することで、マーケティングへの活用、サービスの拡張に貢献します。

以上

■東急リバブル 会社概要

会 社 名	東急リバブル株式会社
所 在 地	東京都渋谷区道玄坂１－９－５
代 表 者	代表取締役社長　太田 陽一
資 本 金	１３億９，６３０万円
事業内容	不動産仲介業、新築販売受託業、不動産販売業

■ウェルヴィル 会社概要

会 社 名	ウェルヴィル株式会社
所 在 地	東京都文京区本郷７－３－１東京大学ライフイノベーション棟５０４号室
代 表 者	代表取締役ＣＥＯ　松田 智子
資 本 金	３億４，０００万円（準備金含む）
事業内容	AI 対話エンジン「LIFE TALK ENGINE」の開発および提供

― 本件に関するお問い合わせ ―

東急リバブル株式会社

経営管理本部　経営企画部　広報課

天野

TEL：03-6778-8328

ウェルヴィル株式会社

広報担当　山崎

E-mail：contact@wellvill.com

URL：https://wellvill.com/