

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | 株式会社 LIFULL 東京都千代田区麹町1-4-4 https://LIFULL.com/ | News Release 2024年9月26日 |
|---|--|----------------------------|

報道関係各位



LIFULL HOME'S の「AI ホームズくん BETA LINE 版」が 住宅弱者の住まい相談にも対応可能に

24 時間いつでも気軽に使える AI 相談サービスで住宅弱者の住まい相談をより手軽なものに

事業を通して社会課題解決に取り組む、株式会社 LIFULL（ライフル）（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：伊東祐司、東証プライム：2120、以下「LIFULL」）が運営する不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S（ライフルホームズ）」は、LINE で 24 時間いつでも住み替え相談ができる「AI ホームズくん BETA LINE 版」を住宅弱者の相談にも対応可能な仕様にアップデートしました。



URL : <https://actionforall.homes.co.jp/friendlydoor/ai-homeskun>

LIFULL HOME'S では高齢者、外国籍、LGBTQ、生活保護利用者など住まい探しに困難を抱える「住宅弱者」と呼ばれる方々に対して、親身になって住まい探しの相談に応じる不動産会社を検索できるサービス LIFULL HOME'S 「FRIENDLY DOOR」^{※1}を 2019 年から提供しています。

サービス提供開始から 4 年が経ち、2024 年 6 月には「FRIENDLY DOOR サポートデスク」^{※2}を開設するなど、住宅弱者の方に対してより専門的で個別性の高いサポートにも取り組んでいます。

このたび、2023 年 4 月にリリースした「AI ホームズくん BETA LINE 版」を、住宅弱者向けの相談にも対応可能な仕様にアップデートしました。

今回のアップデートにより、住宅弱者の方が抱える、人に相談しづらい悩みや疑問について対話をするような感覚で気軽に AI に相談することが可能になります。

また、「AI ホームズくん BETA LINE 版」は英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ポルトガル語など 60 か国の言語に対応しており、外国籍の方の住まい探しの相談にも活用いただけます。

今後も、住宅弱者の方々がより住まい相談しやすい世界の実現を目指します。

※1 LIFULL HOME'S「FRIENDLY DOOR」：<https://actionforall.homes.co.jp/friendlydoor>

※2 FRIENDLY DOOR サポートデスク：<https://lifull.com/news/33354/>

■アップデートの背景と目的

住宅弱者の不安や疑問に個別に寄り添った情報提供を実現

LIFULL HOME'S が 2022 年に実施した「[住宅弱者の住まい探しに関する実態調査](#)」では、多くの住宅弱者が住まい探しで様々な困難に直面していることが明らかとなりました。なかでも、「入居審査が通るか不安だった」「不動産の専門用語が難しく、分からなかった」などの設問について、はいと答えた割合が一般層よりも高く、住宅弱者の方の不安や疑問に個別に情報提供していく必要性が高いといえます。

ただし、住宅弱者の方の中には、「家族や身近な人には相談しにくい」など、人に直接相談することに心理的ハードルを感じる人も少なくありません。

今回、生成 AI と LINE を連携させたサービスである「AI ホームズくん^{BETA} LINE 版」を住宅弱者の方の相談にも対応させることで、24 時間いつでも気軽に相談できる環境をつくり、相談へのハードルを下げたいと考えています。

当事者や当事者のサポート経験がある人へのヒアリングをもとに開発

また、アップデートにあたっては、住宅弱者の方や住宅弱者の方のサポートをした経験のある方にご協力いただき、住宅弱者の方の利用が想定されるシーンや質問のヒアリングを行いました。また AI ホームズくんからの回答にもフィードバックをいただき、その内容を回答に反映しています。

障害がある方のフィードバックの例としては、「一人暮らしをしたいと思っても相談できる人が少なかったり、家族から反対されたりして、話が進まない経験をした。同じような障害がある方の一人暮らしの体験談を聞いて背中を押されたので、不動産情報だけではなく体験談を教えてほしい人もたくさんいるのでは？」との声をいただきました。これを受け、LIFULL HOME'S の持つ情報の中から、同じような境遇の方へのインタビュー情報を AI の回答として提示できるように反映を行いました。

そのほか、「車椅子で快適に生活ができる玄関や室内のドア幅の目安」等、住宅弱者の方に必要なデータを独自で作成して学習させるなどして、住宅弱者の方の不安や疑問に寄り添えるようアップデートを行っています。

■「AI ホームズくん^{BETA} LINE 版」の利用方法

「[AI ホームズくん^{BETA} LINE 版](#)」にアクセスし、LINE 友だちへ追加すると相談をスタートできます。

ご自身の状況や不安、お住まいへの希望条件などを投げかけると、AI ホームズくんが迅速に回答します。

【AI ホームズくんが回答できる質問例】

- How to find an English-speaking real estate agent in Tokyo?
- 車いすユーザーです。賃貸物件を検討しています。車いすが通るのにどれぐらいの幅や高さが必要？
- 不動産会社の担当者に同性カップルであることを伝えた方がいい？
- 保証人を頼める身内がいません。どうしたらいい？
- 高齢の両親の家を探しています。どのような物件を選べばいい？
- 障害者で一人暮らしをしている人の具体的な体験談を教えてください
- シングルマザーが家を借りる際に行政からの支援は何かありますか？



※あくまで回答は一例です。

■LIFULL HOME'S「FRIENDLY DOOR」企画・開発担当 江坂 珠生のコメント



「物件を借りて新しい生活を始めることができるのだろうか」と不安を感じていたのは、私自身の経験に基づくものです。シングルマザーとして、家を借りることの難しさを痛感し、その経験がきっかけで「FRIENDLY DOOR」の企画・開発に携わるようになりました。住宅弱者の方が抱える不安は、周りの人に相談しにくいことも多く、また必要な情報は不動産情報に限らず幅広くあります。そのため、自分に

合った情報を探すだけでも非常に大変です。

LIFULL HOME'Sの「AIホームズくんBETA LINE版」を利用することで、住宅弱者の方はLINEを通じて自然な会話形式で質問を行い、必要な回答を得ることができます。

また、この会話形式のやりとりの中で条件を整理する過程も大切だと考えています。

私たちはこれまでに培った生成AI技術を活用し、様々な情報へのアクセスをよりシームレスで直感的な体験に変えていきたいと思っています。このサービスが当事者だけでなく、支援者や不動産会社など多くの方々に活用されることを願っています。

誰もが自分らしく住みたい物件に出会えるように、「FRIENDLY DOOR」は挑戦を続けます！

■「障害者」の表記について

当事者の方からのヒアリングを行う中で、「自身が持つ障害により社会参加の制限等を受けているので、『障がい者』とにごすのではなく、『障害者』と表記してほしい」という要望をいただきました。当事者の方々の思いに寄り添うとともに、当事者の方の社会参加を阻む様々な障害に真摯に向き合い、解決していくことを目指して、「FRIENDLY DOOR」サイトの検索カテゴリー、および接客チェックリストでは「障害者」という表記を使用いたします。

■ LIFULL HOME'S について (URL : <https://www.homes.co.jp/>)

LIFULL HOME'S は、「叶えたい！が見えてくる。」をコンセプトに掲げる不動産・住宅情報サービスです。賃貸、一戸建て・マンションの購入、注文住宅から住まいの売却まで。物件や住まい探しに役立つ情報を、一人ひとりに寄り添い最適な形で提供することで、本当に叶えたい希望に気づき、新たな暮らしの可能性を広げるお手伝いをします。



日本最大級の不動産・住宅情報サービス「[LIFULL HOME'S \(ライフフル ホームズ\)](#)」

賃貸のお部屋探し・賃貸住宅情報なら「[LIFULL HOME'S](#)」

マンションの購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](#)」

一戸建て[一軒家]の購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](#)」

注文住宅の施工会社・住宅カタログを探すなら「[LIFULL HOME'S 注文住宅](#)」

不動産売却にはまず査定依頼から「[LIFULL HOME'S 不動産査定](#)」

マンション売却の一括査定なら「[LIFULL HOME'S マンション売却](#)」

不動産投資・収益物件を検索するなら「[LIFULL HOME'S 不動産投資](#)」

理想の住まい選び・家づくりをアドバイザーに無料相談「[LIFULL HOME'S 住まいの窓口](#)」

■ 株式会社 LIFULL について (東証プライム : 2120、URL : <https://lifull.com/>)

LIFULL は「あらゆる LIFE を、FULL に。」をコーポレートメッセージに掲げ、個人が抱える課題から、その先にある世の中の課題まで、安心と喜びをさまたげる社会課題を、事業を通して解決していくことを目指すソーシャルエンタープライズです。現在はグループとして約 60 の国と地域でサービスを提供しており、不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」、空き家の再生を軸とした「LIFULL 地方創生」、シニアの暮らしに寄り添う「LIFULL 介護」など、この世界の一人ひとりの暮らし・人生が安心と喜びで満たされる社会の実現を目指し、さまざまな領域に事業拡大しています。