

報道関係各位

家づくりで「いきなり人への相談は不安」なユーザーに向けて LIFULL HOME'S 住まいの窓口が 音声接客 AI エージェントを導入

相談予約前の不安や疑問のハードルを下げ、納得のいく家づくりをサポート

事業を通して社会課題解決に取り組む、株式会社 LIFULL（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、住まい選び・家づくりの無料相談窓口「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」は、2026年2月より、株式会社 ZEALS（ジールズ）が提供する音声接客 AI エージェント「Omakase AI」を導入しました。本導入により、ユーザーは「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」のサービス内容や予約方法に関する疑問を、人と会話するような自然な対話体験を通じて解消し、より納得感を持って相談予約へ進める環境を提供します。



LIFULL HOME'S 住まいの窓口 <https://counter.homes.co.jp/>

導入背景：家づくりの「相談」への不安

保険や結婚式などのライフイベントと比較し、住まいの購入や家づくりにおける「第三者への相談サービス」の認知・理解度は、いまだ十分ではありません。「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」においても、サイトを訪れたユーザーがサービス内容を具体的にイメージできず、「何から相談を始めればよいかわからない」「いきなり相談するのは不安」といった疑問や不安を抱えたまま離脱してしまうケースが課題となっていました。そこで、アドバイザーとの予約へ進む前の段階でユーザーの不安を受け止め、気軽に疑問を解消できるプロセスの必要性が高まったことから、今回の音声接客 AI エージェントの導入に至りました。

音声接客 AI エージェントによる 3 つの新しい体験

1. 音声とテキストによる「自然な対話」で疑問を解消

「Omakase AI」は、従来の選択肢回答形式とは異なり、ユーザーの発話意図や文脈を深く理解します。移動中や自宅など、シーンに合わせて「声」でも「文字」でも気兼ねなく相談が可能です。

2. 相談予約前の心理的ハードルを軽減

ユーザーは、「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」のサービス特徴や相談の流れ、予約方法など、サイトだけでは伝わりきらない不明点を、AI との対話を通じて一つ一つ解消します。「気軽に話せる相談相手」がいることで、「よく分からないから不安」という状態から、「理解できたからアドバイザーに相談してみたい」という前向きな意思決定へと導きます。

3. ハウジングアドバイザーへの相談をよりスムーズに

AI との対話を通じて、ユーザー自身の検討状況や悩みが言語化・整理されます。その後のハウジングアドバイザーとの実際の相談も、前提となるユーザーの状況が共有された状態でスタートでき、よりスムーズかつ密度の濃い時間となります。



住まい選び・家づくりの無料相談窓口「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」

<https://counter.homes.co.jp/>

今後の展望：相談体験のさらなる進化

「LIFULL HOME'S 住まいの窓口」では、今回の音声接客 AI エージェントの導入にとどまらず、まるでハウジングアドバイザーがデジタル上に存在するかのようになり、音声・テキストを含む対話を通じて初回接客ができる状態を目指します。

住まい選びや家づくりをするユーザー一人ひとりの不安が整理され、次に取るべき行動が明確になることで、「相談すること自体が価値になる体験」を創出し、LIFULL が掲げる「安心」と「喜び」を得られる社会の仕組みづくりを推進します。

音声接客 AI エージェント「Omakase AI」について

「Omakase AI」は、ZEALS が提供する音声×テキスト融合の次世代型・接客 AI エージェントです。日本のスタートアップとしては異例の米国先行ローンチを実施し、これまでに世界で 15,000 体以上の AI エージェントを生成。プロダクト投稿サイト「Product Hunt」ではデイリーランキング世界 1 位を記録するなど、グローバルで高い評価を獲得しています。2025 年 10 月より日本国内でも本格展開を開始し、すでに多くの企業で導入が進んでいます。最新の生成 AI 技術により、従来の選択肢形式では難しかった自然な対話を実現。ユーザーの曖昧な意図や複雑な文脈を理解し、一人ひとりに最適化された情報提供と心理的ハードルの解消を通じて、新規獲得からカスタマーサポートまで企業のマーケティング活動を幅広く支援します。

株式会社 ZEALS について (URL: <https://zeals.ai/jp/>)

株式会社 ZEALS (ジールズ) は、生成 AI を活用した会話体験の設計・開発を強みとする AI スタートアップです。日本ならではの「おもてなし」——一人ひとりの状況や気持ちに寄り添い、適切な言葉と提案で不安や迷いを解消する接客——を AI として再現することを目指し、主力プロダクト「Omakase AI」「ZEALS AI Agent」を提供しています。音声・テキストなど複数チャネルにまたがる顧客接点を統合し、企業のマーケティング、販売、カスタマーサポート領域における生産性向上と成果最大化を支援します。

LIFULL HOME'S について (<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の依頼から「[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 (<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、不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」、シニアの暮らしに寄り添う「LIFULL 介護」、不動産投資と収益物件の情報サイト「健美家(けんびや)」などの事業展開を行っています。