

報道関係各位



LIFULL HOME'S、「ChatGPT」の技術を活用し 不動産業界で初めて住宅弱者の住まい探し支援に特化した AIチャット「接客サポート AI by FRIENDLY DOOR^{BETA}」を提供

住宅弱者の住まい探しに特化した専門知識を AI チャットがサポート

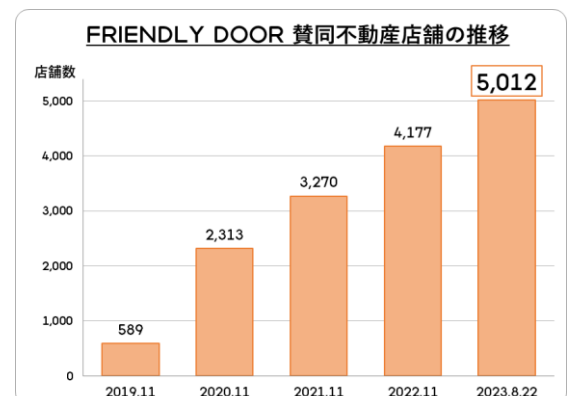
事業を通して社会課題解決に取り組む、株式会社 LIFULL（ライフフル）（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井上高志、東証プライム：2120、以下「LIFULL」）が運営する不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S（ライフフルホームズ）」は、OpenAI 社が提供する ChatGPT の技術を活用した、不動産会社向けに住宅弱者に関する基礎知識や住まい探しでの接客知識を提供する AI チャット「接客サポート AI by FRIENDLY DOOR^{BETA}」を 2023 年 8 月 29 日（火）より提供開始します。第一弾として、高齢者と外国籍の方に関する知識を提供します。住宅弱者に関する住まい探し支援に特化した接客知識を提供する AI チャットの開発、提供は国内初です。（当社調べ）



URL：<https://homes-ai-support.lifull.net/>

■開発経緯と狙い：「FRIENDLY DOOR」賛同不動産店舗 5,000 店舗突破の一方、接客スキルの店舗差が課題に

LIFULL HOME'S では高齢の方、外国籍の方、LGBTQ の方、生活保護を利用されている方などの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「FRIENDLY DOOR」を提供しています。2019年のサービス開始以来、賛同不動産店舗数は右肩上がり増加し、2023年8月22日時点で5,000店舗を突破しました。しかしながら、住宅弱者の方の住まい探しには、当事者に関する基礎知識や専門性の高いノウハウが必要とされ、賛同不動産店舗の増加と共に、接客スキルの店舗差も浮き彫りになってきています。



また、LIFULL HOME'S では、1人ひとり異なる「本当に叶えたい住まいの希望」に寄り添うため、AIを活用し、従来の検索型ポータルとは異なった全く新しい住まい探し体験のアプローチ方法を検証しています。これまでに、OpenAI社のChatGPTの技術を活用し、漠然としていた住まいの希望を適切な検索条件に変換し、物件を紹介する「LIFULL HOME'S ChatGPT プラグイン」を国内不動産ポータルとして初めて提供しました。※1

このたび提供を開始するAIチャット「接客サポート AI by FRIENDLY DOOR^{BETA}」は、これまで不動産会社のスタッフが時間をかけて学ぶ必要があった住宅弱者の方に関する基礎知識や接客に必要な専門性の高いノウハウを、直感的に利用できる対話形式で提供します。

第一弾として、行政支援や制度など多くの知識をもとに入居希望者への丁寧な説明が求められ、今後人口割合も増えていく高齢者と外国籍の方に関する接客知識を提供します。不動産会社のスタッフが接客や日常業務の中で疑問に感じた際、対話形式で質問することでその場で回答を得て、解決でき、入居者希望者と今よりもスムーズにコミュニケーションが可能になります。不動産会社のスタッフが基礎知識や接客方法を調べながら、理解、知識獲得できることで、住宅弱者の住まい探しの困難の解消に繋がっていくと考えています。

LIFULL HOME'S は、新しい技術の積極的な活用により、次世代の住まい探しにおけるスタンダードを構築しながら、住生活領域の社会課題解決に取り組みます。

※1 国内不動産ポータルとして初めて ChatGPT 向けプラグインを提供 <https://lifull.com/news/27487/>
ChatGPT 向けプラグインは現在公開を停止しています。(2023年8月現在)

■ 「接客サポート AI by FRIENDLY DOOR^{BETA}」の概要

AIチャット「接客サポート AI by FRIENDLY DOOR」は、FRIENDLY DOORの接客チェックリスト※2に集められた住宅弱者の方の住まい探しに関する接客知識と、WEB検索を通じて最新の行政情報へアクセスができます。下記のサイトより、無料でお使いいただくことが可能です。

接客サポート AI by FRIENDLY DOOR^{BETA}

URL : <https://homes-ai-support.lifull.net/>

※2【不動産業界初】外国籍居住者の基礎知識や接客方法への理解を促す「外国籍接客チェックリスト」を不動産会社向けに提供開始 <https://lifull.com/news/24637/>



▲「高齢の入居希望の方の連帯保証人はどうすれば良いですか？」という質問に対し、「連帯保証人の有無を問わない家賃債務保証制度」に関する説明を回答し、家賃債務保証制度に関連する想定質問も提示しています。

■ 株式会社 LIFULL 執行役員 CTO (Chief Technology Officer) 長沢翼コメント



今年 6 月発表の ChatGPT plugins を活用した不動産検索アプリケーション「LIFULL HOME'S ChatGPT プラグイン」に続き、「ジェネレーティブ AI プロダクト開発室」のプロダクト第二弾として、不動産会社向けの接客サポート AI をリリースしました。

住宅弱者の方々が住み替えをしやすくしていくためには、入居希望者と物件オーナーをつなぐ不動産会社の役割が非常に重要です。しかし、現状は不動産会社の現場において、接客するスタッフが自ら住宅弱者の状況に応じた対応を学ぶ必要があるため、すぐに知識・ノウハウとして引き出せるようになるには時間がかかるという課題がありました。この度、我々が開発したこの接客サポート AI は、住宅弱者の方々への対応の質を向上させるためのサポートを提供することで課題の解決に寄与していくものになると期待しています。今後も LIFULL はテクノロジーを駆使した取り組みを続け、全ての人々の住まい探しの体験をより良いものにし、一人ひとりに寄り添ったサービスを提供していきます。

■ LIFULLHOME'S 「FRIENDLY DOOR」について (URL : <https://actionforall.homes.co.jp/friendlydoor>)

LIFULLHOME'S 「FRIENDLY DOOR」は、高齢の方、外国籍の方、LGBTQ の方、生活保護を利用されている方、シングルマザー・ファザーの方、被災された方、障害者の方に親身になって住まい探しをしてくれる不動産会社を検索でき、問合せすることができるサービスです。現在全国 5012 店舗の不動産会社 (2023 年 8 月 22 日時点) を掲載しています。

■ 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世界 63 ヶ国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。