

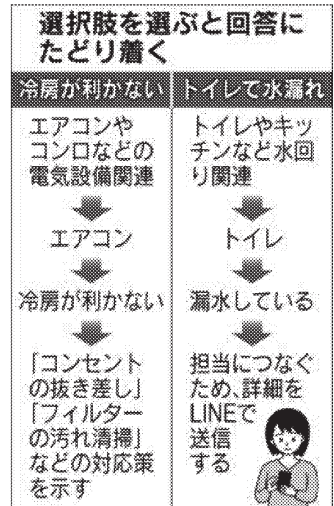
マンション販売のプロパティエージェントは住宅関連のトラブルに「LINE」で答えるサービスを始める。管理運営するマンションの入居者向け。電話での問い合わせが多い水回りなどのトラブルについて、営業時間外でも気軽に尋ねられるようにする。入居者の利便性を高めると同時に業務負担の軽減につなげようと、不動産各社の間で同様の取り組みが広がってきた。

LINEを使ったチャットボット（自動対話システム）を活用する。例えば「エアコンのにおいが気になる」といったトラブルが発生した場合、入居者はプロパティエージェントのアカウントのLINEで「エアコンやコンロなどの電気設備関連」を選択。その後、エアコンや給湯器など問題のある設備を選ぶと、「電

# 住宅のトラブル LINEで解決



水漏れやエアコンの異臭などのトラブルをLINEで解決する



プロパティエージェント

源が入らない「冷房が利かない」のように問題点を選択できる。あらかじめ用意した回答パターンは250通り以上。「入居者から管理会社への問い合わせの多くは、エアコンや水回りのトラブルなどある程度決まっている」といい、大半の問題に対応できる見通し。自動回答できない複雑な質問には、電話番号を聞き取って担当者が折り返し電話をかけ直す。まず同社が管理する約2400戸で提供し、

## 営業時間外でも対応

他社との提携も検討する。従来、入居者がトラブルに直面した場合、同社の営業時間内に電話で問い合わせしていた。LINEの活用により、入居者は営業時間に関係なく問い合わせが可能になり、トラブルの解決に時間をかけずに済むようになる。プロパティエージェント側も月40件以上ある問い合わせに従業員が対応しなければならぬ問題が減るため、電話対応者を減らして人員の効率化につながるという。マンションの管理人不足など不動産業界でも人材確保は大きな課題。入居者からの暮らしのトラブルや疑問への回答などについては技術で補おうという動きが広がる。レオパレス21は入居者向けにトラブルなどの相談を自動で受け付けるサービスを始めた。入居者が専用アプリを使ってチャット形式でトラブルや質問などを問い合わせると、リスの姿をしたマスコットキャラクターが自動で回答する。システムは人工知能（AI）を搭載しており、1回の質問では回答を絞り込めない場合、システム側が複数の問いかけをすることで、より正確な回答を絞り込む。入居者との会話のやりとりを通じてAIが適切な回答を学習する。マンション大手の大江グループもマンションコンシェルジュや管理人をAIが対応するシステムを開発。スマートフォンやパソコンに表示されたコンシェルジュや管理人の姿をしたキャラクターに音声で問いかけるとAIが回答する。管理人の成り手が減っている問題などに対応する。（福富隼太郎）