

INFORMATION RELEASE

ミサワホーム株式会社 〒163-0833 東京都新宿区西新宿 2-4-1 Tel. 03 (3349) 8088 (広報直通)

2019年9月17日

住宅業界初^{※1}、住まいのメンテナンスに対応した AI 型チャットボット^{※2}

「チャチャットサン」を開発

- オーナーからの質問に対して AI が自ら思考・分析し、最適な情報を提供
- 蓄積された閲覧履歴・メンテナンスデータから学習し、適宜オススメ情報を提供
- AI の導入によりメンテナンスに関する応対、工事手配業務の効率化を実現

ミサワホーム株式会社（代表取締役社長執行役員 磯貝匡志）は、住宅オーナーのメンテナンスに関する問合せに自動で情報を提供する AI 型チャットボット「チャチャットサン」を開発し、本日よりサービスを開始します。メンテナンスに対応するシステムとしては業界初であり、ミサワホームとしても初めて AI を活用したサービスとなります。

ミサワホームは、ご入居後も快適に住み続けて頂くために、住まいのお手入れ・メンテナンス方法の情報をオーナー向け Web サイト「ミサワオーナーズクラブ」において、幅広く紹介してきました。また、メンテナンス商品の購入や工事の依頼などを行う場合には、ライフサポートサービスサイト「らいさぽ Web」より直接行うことができます。

この度開発した「チャチャットサン」は、ミサワホームに過去に寄せられた多種多様な問合せ内容を学習しているほか、自然言語処理や故障判定等の能力も習得しています。オーナーからの質問に対して、内容を分析し、情報が不足している場合には自ら追加の質問を行うことで、自然な会話形式の中で、「ミサワオーナーズクラブ」内の該当情報が掲載されている Web ページまで案内します。また、同サイト内の「らいさぽ Web」にて、商品の注文や工事の依頼までを行うことができるため、効率的に情報の収集から工事の依頼までを行うことができます。さらに AI が、蓄積された閲覧履歴・メンテナンスデータから、お手入れ・メンテナンスのおすすめの情報を適宜紹介することができるため、オーナーは住み続けるにあたっての情報を適時得ることが可能です。

今回の開発は、お手入れ・メンテナンス専用のサービスとしていますが、今後は建物の築年数、設備・仕様等の情報との連携強化を図り、リフォームや建替えなど住生活全般まで対応するサービスに拡大していく予定です。また、「チャチャットサン」のサービスは、住宅のお手入れに関する疑問に広く応えるため、一般の皆さまにもご利用いただけるサービスとしています。

ミサワホームは、今後も AI を活用したサービスの企画・開発に積極的に取り組み、お客さまのニーズにいち早く的確に対応し、快適に長く住み続けることができる住まいを目指します。

※1 ミサワホーム調べ

※2 入力されるテキストや音声に対して自動で回答を行うプログラム

○「チャチャットサン」への相談イメージ

①.相談内容入力



②.情報不足のため、チャチャットサンより追加の質問



③.該当の Web サイトを紹介



④.「らいさば商品 Web」より注文を行う

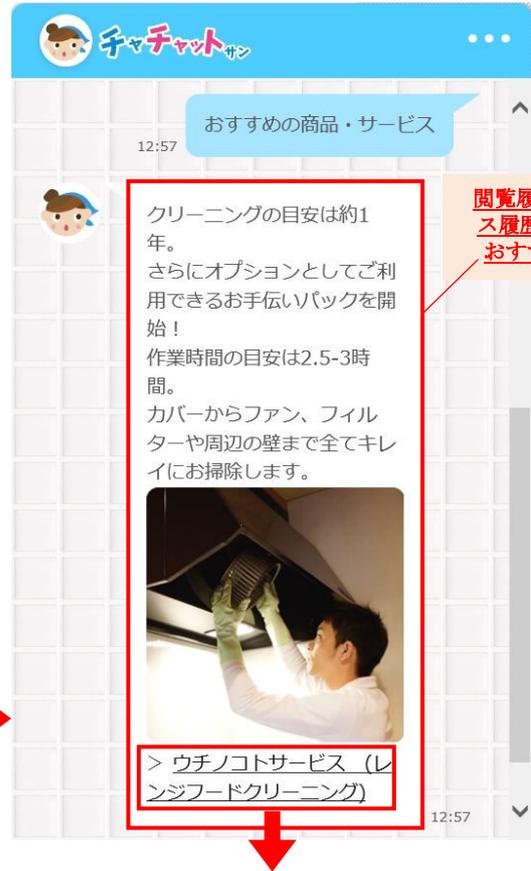


○「チャチャットサン」からのおすすめ情報の紹介

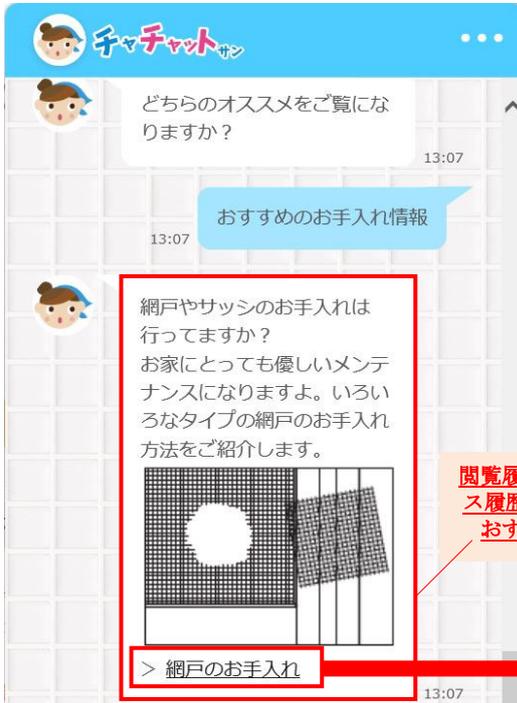
①.おすすめ情報の依頼



②.おすすめ商品の紹介



②.おすすめのお手入れ情報の紹介



③.「らいさぽ Web」より工事の依頼を行う



「ミサワオーナーズクラブ」内の
お手入れ情報紹介ページへ

「チャチャットサン」URL : <https://www.misawa.co.jp/jsp/ownersclub/maintenance/main/>

※検索サイトより「ミサワオーナーズクラブ」を検索し、「お手入れ・メンテナンス」のページにお進みください。

以上

この件に関するお問い合わせ先

ミサワホーム(株) 経営企画部コーポレートコミュニケーション課 奥本博之 横田義史

TEL : 03-3349-8088 / FAX : 03-5381-7838

E-mail : Yoshifumi_Yokota@home.misawa.co.jp