

LINEとAIでトラブル対応

入居者と管理会社の双方向ツールに

ユーエムイー

住宅向けIoTサービス事業を行うユーエムイー（東京都港区）は、入居トラブルの24時間駆けつけサービス『ジャパンライフサポート24』で、チャット機能を持つアプリケーションのLINEとAI（人工知能）とを組み合わせた新サービスの運用を1月から開始した。トラブルサポートを円滑にするため、管理会社の各種連絡手段として活用できるもの。1月から試験導入し、AIの対応精度を95%以上に確保したうえで5月から本格運用する。

入居者は契約時、同サービスにLINEアカウントを登録。トラブルの発生時にはコールセンターへ電話をかける代わりに、LINEのトーク画面に状況を書き込み、AIが自動応答。メッセージで解決策を確認できる。

週末や夜間の混雑時、台風など災害時にコールセンターへの電話がつかりにくいといった入居者側の不満を解消する狙い。修繕などリフォーム会社の派遣が必要なケースでは担当窓口の電話番号など連絡先もAIが誘導する。

同サポートの契約をしている管理会社には新サービスも無償で利用可能だ。入居者からの問い合わせにAIが応答するだけでなく、管理会社側から各種案内などを発信するツールにもなる。今後、トーク画面下部にアイコンを置いて退去日時の連絡や、インターネット設置工事の予約受け付けなど、従来は管理会社が電話で受け付けてきた業務に対応できる仕様への改善も検討する。

スマートロックなどIoTサービスを提供するユーエムイーの内野雅和社長は、「従来の専用アプリではなく、LINEというSNSサービスを介することで利用が手軽にできる。インターネットマンション、スマートロックなどが普及する中で、ネットによる一元的な管理を目指す」と話した。

新サービスにより、従来はコールセンターのみで年間約26万件だったサポート問い合わせ件数は、将来的に200〜300万件に増加すると見られる。当初、AIによる対応は問い合わせ件数全体の約4割となるが、3年以内に7〜8割まで引き上げる。

家賃のクレジット決済導入

遠州鉄道

遠州鉄道（静岡県浜松市）は13日、管理物件の入居者が家賃をクレジットカードで決済できる仕組みを導入した。

入居者の満足度向上と業務効率化を図る。賃貸借契約時にクレディセゾンと家賃債務保証の契約を結ぶことが条件にな



全国各地から集まった講師陣

加藤茂助オーナーやJREC講師の谷本真オーナーの助言を受けながら、会を発足した経緯を語った。

る。別途、連帯保証人を立てる必要はない。遠州鉄道が発行する「えんてつカード」の会員となることでクレジット決済が可能になる。家賃や共益費、駐車場代など1000円につき「えんてつポイント」1ポイントがたまる。ポイントは加盟店舗での買い物や、各種商品と交換できる。