

住宅不動産ニュース

住宅不動産営業のロールプレイにAI（人工知能）を活用！ 「エステートロボ」に追加機能として搭載！

2018年2月22日
株式会社スマートブレイン

福岡を拠点として全国各地の住宅不動産会社向けに生産性を高めるツールやシステムを企画販売するベンチャー企業の株式会社スマートブレイン（本社：福岡市中央区薬院 代表取締役佐田勉 <https://www.smartbrains.jp>）は、2018年夏のリリースを目標にAI（人工知能）を活用したロールプレイシステムの開発に着手した。

スマートブレインはすでに開発している住宅不動産業向けの「AIによる追客支援アドバイス機能」を搭載した「エステートロボ」に、「AI（人工知能）によるロールプレイシステム」を追加機能として企画発案し開発に着手した。

住宅不動産の営業現場で必ずと言って良いほど実施されている「ロールプレイ」のお客様役を「AI（人工知能）」が行う。

AI（人工知能）はお客様の様々な「ペルソナ」を想定し設定される。難易度・家族構成・年収・職業・家庭環境・年齢・性格（人柄）・地域性・希望条件などあらゆるお客様を想定した「ペルソナ」を相手にチャット形式で行う仕組みだ。

住宅不動産営業のロールプレイはいわゆる「問い合わせ」「来店」「物件案内」など各場面においてそれぞれの目標があり、その目標を達成させるために「繰り返しトーク（応酬話法）」という営業テクニックが必要であり、その「トークスクリプト」は各社各人それぞれが工夫しており微妙に違う。様々なペルソナのAI（人工知能）を相手に、その目標を達成（クリア）できるかをRPGみたいにゲーム感覚で行うことができ、営業の教育用として活用できる。また、営業自身がお客様役になる事も可能で、AI（人工知能）による営業の「繰り返しトーク（応酬話法）」を学ぶ事ができる。

AI（人工知能）はデータ量が多いほど会話の精度は高くなるが、住宅不動産会社単体で蓄積できるデータの量には限界がある。しかし、「エステートロボ」は導入した会社のデータを一元的に集積させてAI（人工知能）に学習させていく仕組みであるために、中小の住宅不動産会社でも精度の高いAI（人工知能）を早期に実現することが可能となる。

さらに、導入各社の各営業の「繰り返しトーク（応酬話法）」をAI（人工知能）が学習していくと「AIスーパーセールスマン」が創造できる構想だ。数年後には、創造された精度の高い「AIスーパーセールスマン」を利用した「LINE営業」「チャット営業」「メール対応」など、営業へ渡すまでの「AIによるインサイドセールス」としての新たなサービスを展開する構想も掲げている。

「AI（人工知能）によるロールプレイシステム」は営業力の底上げという一面がある一方で、「AIスーパーセールスマン」は営業の弱体化を招くのではないかと懸念もあるが、「AIスーパーセールスマン」が実際にお客様と対面で行う事までは想定しておらず、あくまでも「お問い合わせ」から「来店促進」「物件案内促進」といういわゆる非対面の「アポイント」までの役割と割り切っている。営業は「対面」に注力し「クロージング」のテクニックを独自に磨いていく事はこれからも不可欠である。

<エステートロボ（ESTATE ROBO）> ※商標登録出願済（出願番号 2017-154759） 特許出願準備中

<https://www.smartbrains.jp/estaterobo/>

<この件に関するお問い合わせ先>

株式会社スマートブレイン

代表取締役 佐田 勉

TEL 092-707-2100

FAX 092-707-2101

press@smartbrains.jp