

NEWS RELEASE

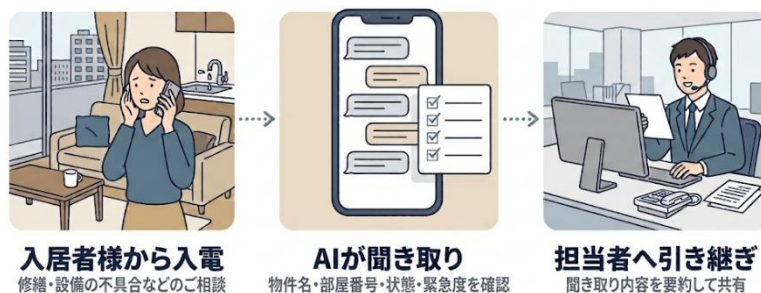
関係各位

2026 年 9 月 30 日
株式会社アンビション DX ホールディングス

賃貸管理における「AI 一次受電」の実証を開始 ～入居者様からの電話に AI が一次対応、必要情報を漏れなく聞き取り担当者へ～

不動産 DX を推進する株式会社アンビション DX ホールディングス(証券コード「3300」、本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水剛、以下「当社」)は、当社管理物件の入居者様からの電話を、AI が一次受電・一次対応する仕組みの実証を開始しましたことをお知らせいたします。

本取り組みは、入居者様をお待たせしない応答体制の構築と、管理業務における電話対応負荷の軽減を目的としたもので、電話回線(クラウド PBX)と AI 会話エンジンを接続し、「聞き取る→理解する→答える」という一連の流れを音声で自動化いたします。AI が単に電話に出るだけでなく、修繕依頼などに必要な情報を会話の中で漏れなく聞き取り、担当者がすぐに対応へ移れる状態で引き継ぐことを目指してまいります。



■背景

賃貸管理業務において、入居者様からの電話は修繕依頼や設備の不具合、契約内容の確認など多岐にわたり、日々の業務の中でも大きな比重を占めております。お問い合わせが集中する時間帯には応答までにお時間をいただく場面もあり、入居者様をお待たせしない体制づくりが課題となっておりました。

また、修繕対応では物件名・部屋番号・状態・緊急度などの情報が揃って初めて担当者が手配に動けるため、聞き取りの抜け漏れは折り返し確認の手間や対応の遅れにつながります。当社はこうした課題に対し、AI を活用して一次対応の質と速さを高めるべく、本実証の開始に至りました。

■概要

本実証は、当社管理物件の入居者様からの電話問い合わせを対象に、入居者様をお待たせしない応答体制の構築と、電話対応負荷の軽減を目的としております。

AI は、修繕・不具合の初期ヒアリング、共用部／専有部の切り分けと窓口案内、保証会社など契約ごとに確定している一部情報の回答、会話内容からの対応タスクの自動記録といった一次対応を担います。

システムは、クラウド PBX と AI 会話エンジン(音声対話 SDK)を中核に、音声認識(STT)、音声合成(TTS)、大規模言語モデル(LLM)、RAG(検索拡張生成)を組み合わせ構成しており、必要項目を会話の中で聞き取るスロットフィリングと、有人対応への切り替えを判断する検知の仕組みを備えております。

■AI が担う一次対応の範囲

本検証では、入居者様からの着信に AI が応答し、以下の一次対応を担います。

・修繕・不具合の初期ヒアリング

物件名・部屋番号・状態・緊急度など、対応に必要な情報を聞き取ります。

・共用部／専有部の切り分けと窓口案内

お問い合わせ内容から対応区分を判断し、正しい窓口へご案内します。

・契約情報の一部回答

ご加入の保険会社・保証会社など、

契約ごとにあらかじめ確定している一部の情報についてお答えします。

・対応タスクの自動記録

会話内容から対応タスクを自動で記録し、折り返しの可否まで判別します。

聞き取りには「スロットフィリング」と呼ばれる技術を用い、対応に必要な項目を会話の中で自然に埋めていきます。聞き取り項目は問い合わせの種類ごとに設定でき、実際の問い合わせ傾向に合わせて調整することが可能です。これにより、聞き漏れの防止と、担当者への引き継ぎ情報の整備を同時に実現いたします。

■「AI 任せにしない」設計

本取り組みは、すべての対応を AI で完結させることを目的とするものではなく、入居者様の安心を優先した設計としております。

・有人才オペレーターへの転送

有人対応が必要であると判断される場合、複数の話題にわたる場合、聞き取りが進まない場合には、速やかに有人才オペレーターへ転送いたします。

・聞き取り内容の要約引き継ぎ

転送時には AI が聞き取った内容を要約してオペレーターへ引き継ぐため、入居者様が同じ説明を繰り返す必要がありません。

・営業時間内の運用

営業時間内は AI のみで通話を完結させず、必要に応じて担当者へおつなぎいたします。

営業時間外は、AI が聞き取った内容に対応タスクとして記録し、翌営業日に担当者より折り返しご連絡する運用としています。

■今後の展望

本実証を通じ、入居者様にとっては電話がつながるまでの待ち時間の短縮と、状況説明の手間の軽減が期待されます。また当社にとっては、一次対応の自動化による電話対応負荷の軽減と、聞き取り情報の標準化による修繕手配の迅速化を見込んでおります。

当社は、これらの効果を検証するとともに、得られる知見をもとに聞き取り項目や音声合成・言語モデルの選定などを継続的に改善し、本格導入に向けた検討を進めてまいります。将来的には、当社管理物件における入居者対応の品質向上にとどまらず、同様の課題を抱える不動産管理会社への展開も視野に入れてまいります。AI と人がそれぞれの強みを活かして連携する入居者対応の仕組みづくりを通じ、デジタルとリアルを融合したアプローチにより、不動産業界の変革と持続的な企業価値の向上に邁進してまいります。

【株式会社アンビション DX ホールディングスについて】

アンビション DX ホールディングスは、デザイナーズマンションの賃貸管理事業を中心に、開発・企画・仕入れ・仲介・販売・保険までをワンストップで提供し、そこで得た不動産ビッグデータを活用した不動産 DX (デジタルトランスフォーメーション) 事業を推進する企業です。AI を取り入れた不動産 RPA、IoT スマートホーム、自動接客システム「AI チャット」など、最新テクノロジーを活用した不動産サービスを提供しております。

今後も「DX によって不動産ビジネスを変革し、デジタルとリアルを融合した唯一の不動産デジタルプラットフォームになる」というビジョンの元、自社の事業成長に加え、DX プロダクト開発・販売を通じてアナログな不動産業界の変革を目指してまいります。

代 表 者 : 代表取締役社長 清水 剛

設 立 日 : 2007 年 9 月 14 日

資 本 金 : 541 百万円 ※2026 年 6 月末現在

所 在 地 : 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 35 階

事業内容 : 賃貸 DX プロパティマネジメント事業、売買 DX インベスト事業、賃貸 DX 賃貸仲介事業、
インキュベーション事業、不動産 DX 事業、海外システム事業、少額短期保険事業
ライフライン事業、AI コンサルティング事業

URL: <https://www.am-bition.jp/>

《本件に関するお問い合わせ》

株式会社アンビション DX ホールディングス IR 担当

TEL: 03-6632-3700 E-mail: ir@am-bition.jp