

Kaizen Platformと野村不動産ソリューションズ、生成AIで「ノムコム」の顧客体験を革新する共同プロジェクトを開始

WebとLINEをAIが繋ぎ、お客様それぞれにパーソナライズされたコミュニケーションでLTV最大化を目指す。

株式会社Kaizen Platform（本社：東京都港区、代表取締役：須藤 憲司、以下「Kaizen Platform」）と野村不動産ソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：日比野 勇志、以下「野村不動産ソリューションズ」）は、不動産情報サイト「ノムコム」において、生成AIを活用したパーソナライズAIエージェント「Kaizen Personalize Agent」を導入し、顧客体験（UX）の革新とLTV（顧客生涯価値）の最大化を目指す共同プロジェクトを開始したことをお知らせします。本プロジェクトは、Webサイト上の行動データとLINEを通じたコミュニケーションをAIが統合・解析し、一人ひとりの検討フェーズに合わせた最適な物件提案を行うことで、「売却査定」「見学予約」「資料請求」という重要KPIの改善を目指すものです。



生成AIで「ノムコム」の顧客体験を革新する 共同プロジェクトを開始



■ 不動産検討における「長いリードタイム」と「機会損失」という構造的課題

人生で最も大きな買い物の一つである不動産購入は、検討期間が長期に渡る傾向があります。そのため、多くのユーザーは「いい物件があれば」という潜在的なニーズを持ちながらサイトを訪問するも

の、膨大な情報の中から条件に合う物件を探し出すことに疲れ、具体的なアクション（問い合わせや見学予約）に至る前に離脱してしまうという課題がありました。

実際に「ノムコム」においても、同様の課題が存在しており、一度離脱したユーザーとの接点を維持し、適切なタイミングで再来訪を促すことは、従来の画一的なメールマガジンや広告配信だけでは難しく、個々のユーザーの文脈に合わせたパーソナライズされたコミュニケーションが求められていました。

■ WebとLINEをAIが繋ぎ、「検索」から「提案」へシフトさせる解決策

この課題を解決するために、Kaizen Platformが提供する生成AIを活用したパーソナライズAIエージェント「Kaizen Personalize Agent」を導入し、WebサイトとLINEを横断した統合的な顧客体験を構築します。

本プロジェクトの核心は、ユーザーが能動的に「検索」しなくても、AIエージェントが最適な物件と「出会わせてくれる」体験への転換です。「Kaizen Personalize Agent」は、サイト内での閲覧画像枚数や3Dウォークスルーの利用状況、滞在時間といった行動データをリアルタイムに解析し、ユーザーの「本気度」や「好みの傾向」を判定します。

その分析結果に基づき、離脱しそうなユーザーに対してLINEを通じて「気になっている物件の価格変更通知」や「類似条件の未公開物件の提案」、「検索条件を少し緩和した掘り出し物の提示」などを自動で行います。これにより、Webでの検討が途切れてもLINEで自然にコミュニケーションが継続し、ユーザーはまるで専属のエージェントがついているかのような体験を得ることができます。

■ 「My nomucom」構想と事業成長への貢献

本プロジェクトでは、「ノムコム」を単なる物件検索サイトから、ユーザー一人ひとりにパーソナライズされた「My nomucom」へと進化させることを目指します。

- 「売却査定・見学予約・資料請求」のKPI改善：
 - ユーザーの行動をAIが分析し、最適なタイミングで背中を押すことで、コンバージョン率の向上を実現します。
- LTV（顧客生涯価値）の最大化：
 - 短期的な成約だけでなく、長期的な検討期間においてもLINEを通じて関係性を維持し続けることで、将来的な成約（LTV）を最大化します。
- 「迷わない・疲れない」顧客体験の提供：

- 膨大な物件情報に埋もれることなく、AIが先回りして提案することで、住まい探しのストレスを解消します。

■ 両社コメント

野村不動産ソリューションズ株式会社 デジタルマーケティング推進部 推進一課長 庄司達人様

「不動産という商品は、お客様にとって検討時間が長く、またその想いも複雑です。だからこそ、デジタルの世界でも画一的な情報提供ではなく、一人ひとりの『今』の気持ちに寄り添ったコミュニケーションが必要だと考えています。Kaizen Platformとの取り組みにより、生成AIがお客様の細かいニーズを汲み取り、WebとLINEそれぞれから細やかなサポートすることで、お客様が納得感を持って住まいを選べる新しい体験を提供できると確信しています。」

株式会社Kaizen Platform 代表取締役CEO 須藤憲司

「不動産業界における『検索の限界』を、AIによる『提案』で突破する。今回の野村不動産ソリューションズ様とのプロジェクトは、まさにAIインテグレーションが事業成長のドライバーとなる象徴的な取り組みです。Webサイトでの行動データという貴重な資産をAIが解析し、LINEという生活に溶け込んだインターフェースで活用することで、企業と顧客の関係性は『点』から『線』へと進化します。この実装を通じて、住まい探しという人生の重要なイベントを、より滑らかで価値あるものに変えていきたいと考えています。」

■ 株式会社Kaizen Platformについて

会社名 : 株式会社Kaizen Platform

設立 : 2017年4月 (2013年8月創業の米国法人Kaizen Platform,Inc. から事業譲渡)

代表者 : 代表取締役 須藤憲司

URL : <https://kaizenplatform.co.jp>

所在地 : 〒108-0072 東京都港区白金1-27-6 白金高輪ステーションビル 10F

事業内容

企業のビジネス部門に伴走し、DXを加速するマーケティング&ITパートナーとして、顧客体験を改善する「攻めのDX」で事業成長を支援するソリューションを提供しています。

■ 本件に関する報道機関からのお問い合わせ

株式会社Kaizen Platform PR担当宛 (tel : 03-5909-1151 / mail : press@kaizenplatform.com)