

## CoLifeとPKSHAが提携、住宅サポート領域の顧客接点DXに向け業界特化型 コンタクトセンターのAI化ソリューションを共同開発

住宅業界に最適化したAI SaaSの提供を通じ業界全体の顧客体験向上を目指す

株式会社CoLife（本社：東京都中央区、代表取締役社長 池内順平、以下CoLife）は、株式会社PKSHA Technology（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也、以下PKSHA）のグループ会社である株式会社PKSHA Communication（本社：東京都渋谷区、代表取締役：佐藤 哲也）と提携し、家ナカマーケットプレイス「iecon」のコンタクトセンター業務の総合的なDX推進を目指し、自社のナレッジ基盤であるieconデータベースと連携して構築された住宅業界におけるAIコンタクトセンターの最適化ソリューション「iecon AI customer solution cloud with PKSHA」を共同開発しました。CoLifeとPKSHAは今後、住宅業界のコンタクトセンターに向けて当ソリューションの共同での販売・提供を進め、住宅業界のDXを実現し、日本の住宅における顧客体験向上を目指します。



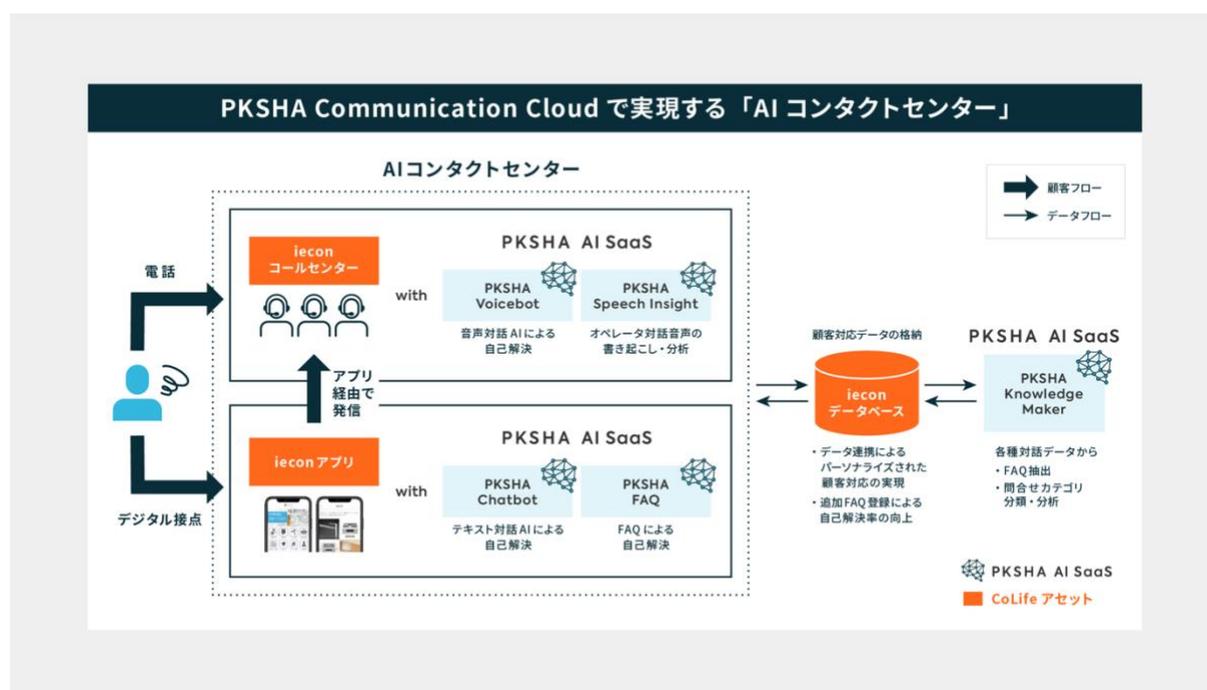
### ◆導入背景：コンタクトセンター業務の負荷軽減・サポート体制の充実化を測りDXに着手

現在日本全国で5,759万戸<sup>\*1</sup>存在している住宅市場では、住宅に関するデータや情報の整備不足、住宅関連サービスの専門性による情報の非対称性やそれに伴うサービス価格の不透明性、さらに人口減少による担い手不足など、業界として様々な課題が存在しています。

CoLifeが展開する家ナカマーケットプレイス「iecon」は、そのような業界課題を解決しながら、多様なサービスを提供し暮らしを豊かにしていくものです。住宅事業者と住宅オーナー・居住者をつなぐシステム&アプリケーションをベースに、住まいで暮らす中で発生する多様な悩みを解決する住

宅メンテナンス等の必要不可欠なサービスを提供に加え、住宅に関連したフィンテックやインシュアテックサービスを提供（一部予定）しています。そして、蓄積されていくラストワンマイルのデータや各種更新・交換などのサイクルデータ、世帯ごとのトランザクションデータなどを活用することで、世帯それぞれに適した多様なサービスを提供しています。

「iecon」は現在、全国の多くの住宅事業者を導入され、会員数は約15万人に上り、コンタクトセンターの対応件数は月に約7,000件になっております。自社で日々数多くの問い合わせ対応を行うことで、住宅事業者が抱える業界全体の共通の顧客コミュニケーションの課題感が見えてまいりました。そうした業界の共通の課題をより効率的に解決するべく、また、今後も多くの住宅事業者への導入が予定されている自社のieconコンタクトセンターの運用負荷軽減・顧客体験向上を図るべく、この度CoLifeとPKSHAが手を取り、AIを用いた住宅領域のコンタクトセンターのDXを推進することとなりました。



#### ◆導入概要：PKSHA Communication Cloud<sup>※2</sup>を活用して、AIコンタクトセンターを実現

今後業界全体への仕組み展開を想定する事から、部分的なシステム導入ではなくコンタクトセンター全体の最適化を視野に、AIアルゴリズムにおける2,000社以上の企業の支援実績を持つPKSHAの技術を総合的に導入し、AIコンタクトセンターを設計しました。具体的には「PKSHA Communication Cloud」と呼ばれるコンタクトセンターをトータルサポートするプロダクト群から、AI対話エンジンを搭載し顧客の問合せに自動対応する「PKSHA Chatbot」「PKSHA Voicebot」、問合せ内容をテキストデータ化する「PKSHA Speech Insight」、FAQを自動生成しシステムに反映する「PKSHA Knowledge Maker」、FAQ管理サービス「PKSHA FAQ」の5つの導入を決定しました。2022年8月より「PKSHA Speech Insight」を導入し、年内に全てのプロダクトの導入を予定しています。この取組みを通じ、自動化による効率化のみに留まらず、顧客の声のデータ化を通じたオペレーターの対応品質の標準化や、顧客の声の分析からの顧客体験向上施策の立案も視野に入れていきます。

## ◆今後の展望：住宅コンタクトセンターに最適化されたソリューションを作り、業界全体へ展開

今回のソリューション導入により、まずはCoLifeにおけるオペレーター業務の負荷軽減・コンタクトセンター業務の標準化・顧客体験の向上を目指し、最適化されたソリューションの構築後、業界全体への展開に着手します。業界に最適化したAIコンタクトセンターを形にするにあたり、具体的には、住宅業界特有の用語や表現、品番やメーカー等特定の情報が多量に必要とされるため、ieconデータベースとAI SaaSとの連携に加え、「PKSHA Speech Insight」での音声認識用の住宅業界のキーワード登録や、AI音声対話システムにおける対応業務にあわせた対話フローの構築を行います。

ieconデータベースと連携したAIによる住宅業界コンタクトセンター最適化ソリューションを「iecon AI customer solution cloud with PKSHA」として、今後住宅業界のコンタクトセンター向けに共同での販売・提供を進め、「iecon」アプリ及びデータベースと合わせ、住宅業界のDXを実現し、日本の住宅における顧客体験向上を目指します。PKSHAは、今回のCoLifeとの取組みを通じ、人とソフトウェアがスムーズに相互連携する世界の実現と、未来の顧客体験の実現に向け支援して参ります。

## ◆PKSHAからのコメント

PKSHA Commucationでは独自の自然言語処理及び音声認識技術を活かし、テクノロジーによる企業と顧客のコミュニケーションの最適化を推進しています。

この度、住宅業界の課題解決を目指すCoLife社の業界知見やCRMシステム・アプリケーションとPKSHAの提供するAI SaaS群を組み合わせることで、アプリ、コールセンターといった様々なコミュニケーションチャネルでの顧客体験の最適化を実現し、「住宅AIコンタクトセンター」として横展開による業界全体のコミュニケーション最適化を目指して参ります。

※1：総務省統計局「[平成20年住宅・土地統計調査の解説](#)」

※2：PKSHA Communication Cloudについて：<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000057.000022705.html>

## ◆株式会社CoLifeについて

「家ナカにマーケットプレイスをつくる」ことをミッションに、日本全国5000万世帯、5000万通りの暮らしにテクノロジー、データ、ソリューションを掛け合わせ、中央集権型ではない“世帯分散型”の新しい経済圏を作るべく、日本全国の住宅事業者と提携し、「iecon」の導入を進めています。

「家ナカ」という最も身近な舞台をアップデートすることから、様々な社会課題を解決し、よりより未来を創出していきます。

会社名：株式会社CoLife（コーライフ）

所在地：東京都中央区日本橋富沢町9-4

代表者：代表取締役社長 池内順平

URL：<https://www.colife.co.jp/>

## ◆PKSHA Communicationについて

未来の企業と顧客との関係を創るべく、PKSHA AI SaaS製品の開発・販売を行っています。未来における企業と顧客のあるべき関係性を構想し、点在している顧客とのコミュニケーション接点を繋ぎ、まだ見ぬ顧客の声を集め、より強くより良い顧客との関係性構築を支援するAI SaaS製品を

開発・販売していくべく設立されました。高度な自然言語処理の技術を活用し、ナレッジマネジメントの省力化やコミュニケーションの最適化、音声対話領域の取り組みなどを推進し、企業と顧客の新しい関係性を提案して参ります。

#### ◆PKSHA Technology グループについて

「未来のソフトウェアを形にする」をミッションに、企業と顧客の未来の関係性を創るべく自社開発した機械学習 / 深層学習領域のアルゴリズムを用いたAIソリューションの開発・AI SaaSの提供を行っています。自然言語処理技術を用いた自動応答や、画像/動画認識、予測モデルなど多岐に渡る技術をベースにお客様の課題にあわせた解決策を提供する他、共通課題を解決するAI SaaSの展開により、日本のDX推進を多面的に支援し、人とソフトウェアが共に進化する豊かな社会を目指します。

会社名：株式会社PKSHA Technology

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 上野山 勝也

URL：<https://www.pkshatech.com/>

#### ◆本件に関するお問合せ

株式会社CoLife

info@colife.co.jp

03-6861-4100

担当：松井