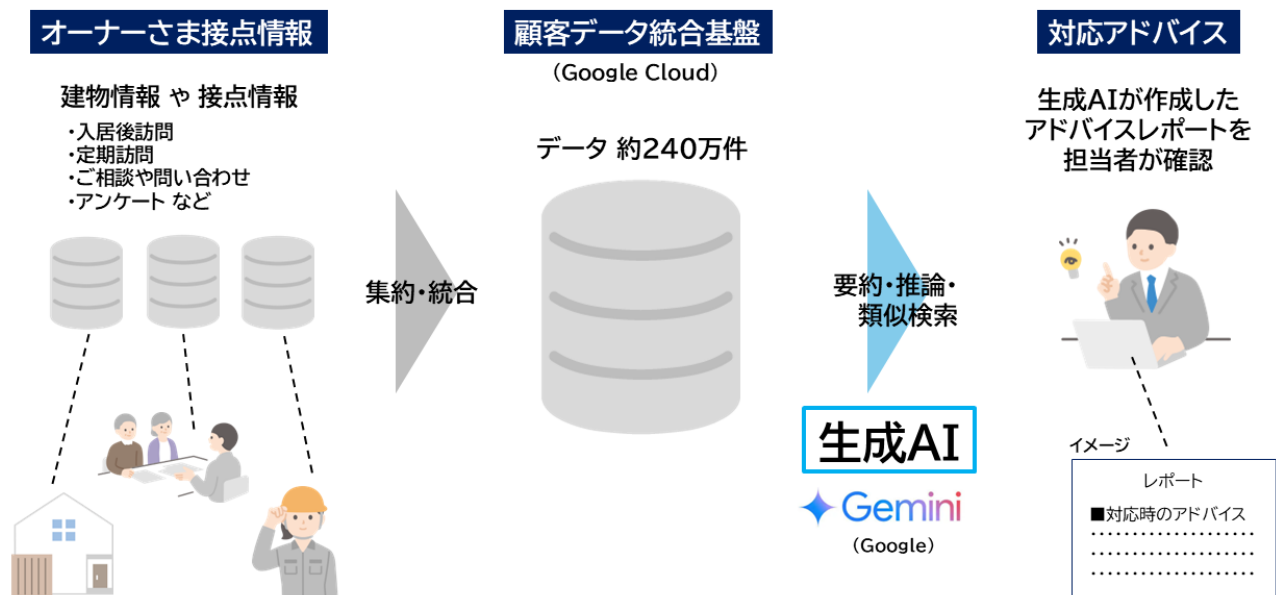


2025 年 7 月 4 日

顧客データ統合基盤と生成 AI により オーナーさまに寄り添った対応で満足度向上へ 生成 AI によるオーナーさま訪問対応支援システムの運用を開始

パナソニック ホームズ株式会社は、当社で住宅等を建てられたオーナーさまに寄り添ったアフターサービスの提供と業務効率化を目的に、「訪問対応支援システム P-GAIROS(ピー・ガイロス)※¹」を開発・導入、2025 年 7 月 4 日から全社での運用を開始しました。

当システムは、オーナーさまの物件情報に加え、オーナーさまとのさまざまな接点で蓄積された対応履歴を集約・統合した「顧客データ統合基盤」と生成 AI※²を組み合わせたものです。物件引き渡し後のメンテナンスやサポートなどのタイミングで訪問する担当者が、過去の対応履歴やオーナーさまの嗜好・状況などを瞬時に把握でき、一人ひとりに寄り添った最適な提案・対応を、迅速に行うことが可能となります。また、対応にあたる担当者の業務効率化も図ることができます。



当システムのイメージ

住宅等を建てていただく際にアフターサービスを重視するお客さまは非常に多く、当社調査※³においても、性能に関わる「耐震性(41.4pt)」や「災害に強い(41.0pt)」といった項目に並び、「保証がしっかりしている(41.0pt)」や「アフターサービスが安心(38.1pt)」といった対応力への期待は高く、「生涯ご満足」をミッションとして掲げる当社においても、サービスの質の向上は重要なテーマの一つです。また、住まい・暮らしのニーズや価値観が変化し、労働人口などの外部環境が変化する中であっても、DXによってアフターサービスをより的確に迅速に行うことができる体制をつくることは、当社のブランド価値を高めるだけでなく、年々拡大する既存住宅市場において質の高い住宅ストックを普及させていくことにも寄与するものと考えています。

2024 年 7 月、当社は経済産業省から、デジタル技術を活用した顧客志向の取り組みや積極的な情報開示が評価され、同省による『DX 認定』を取得しています※⁴。今後も DX を推進しながら、お客さま一人ひとりに最適なサービスの提供を続けられるしくみづくりに取り組んでいきます。

■「訪問対応支援システム P-GAIROS(ピー・ガイロス)」概要

従来、別々の業務システム・社内情報システムに蓄積されてきた、オーナーさまの物件約 45 万棟^{※5}分の接点情報・過去相談履歴を、1 つの顧客データ統合基盤に集約・統合。定期訪問や、オーナーさまからの相談を受け付ける際などに活用し、主に次の 2 つの機能で対応品質向上を後押しします。

・生成 AI による対応アドバイス

蓄積した顧客データから、生成 AI がさまざまなレポートを作成し、問い合わせ・相談受付や訪問対応の準備に活用。

・類似検索機能

類似の事例や他のオーナーさまの対応履歴から、解決したい内容を検索できる機能。対応する担当者が自分で調べたり社内で問い合わせたりするよりも早く解決方法がわかり、迅速にオーナーさまのお困りごとを解決できる。

◎パナソニック ホームズ DX 戦略について

<https://homes.panasonic.com/company/sustainability/social/dx/>

※1: P は Panasonic Homes の頭文字を指し、GAIROS は Generative AI Report for Owner Support の略

※2: Google の生成 AI Gemini

※3: 第 20 回定点ブランド調査

(2025 年 3 月実査 インターネット調査、20~60 代の男女 n=700、パナソニック ホームズ調べ)

※4: プレスリリース 経済産業省による『DX 認定』を取得

<https://homes.panasonic.com/company/news/release/2024/0724.html>

※5: 2024 年 9 月時点の現存物件数

Google Cloud および Gemini は、Google LLC の商標です。

* 本件に関するお問い合わせ先 *

パナソニック ホームズ株式会社 宣伝・広報部 ブランド宣伝・広報課 川原

携帯:080-2107-8588 / E-mail:kawahara.mai@panasonic-homes.com

HP: <https://homes.panasonic.com/company/news/release/>