

報道関係者各位

2021年10月5日

平屋住宅販売にて、リモート接客ご希望のお客様が急増中

Casa robotics ロボット部

設立後 無人内覧の申込件数は約 3.3 倍（※）に



※…ロボット部設立前後の4カ月間の無人内覧申込件数の比較

ケイアイスター不動産株式会社（本社／埼玉県本庄市、代表取締役／塙 圭二、以下「当社」と言う。）のグループ会社 Casa robotics 株式会社（カーザロボティクス、本社／群馬県高崎市、代表取締役／細谷 竜一、以下「カーザロボティクス」と言う。）は、2021年6月にリモートでの接客を行うための専門部署、ロボット部を設立しました。ロボット部は規格型平屋注文住宅 IKI（イキ）の販売において、無人内覧をご希望のお客様にリモートでの接客を行っております。無人内覧をご希望のお客様は、2021年6月から9月の申込件数が、設立前の2月から5月の申込件数に比べて約3.3倍となりました。また、8月は受注件数の約22%がリモート接客を経ての案件であ

ったのに対して、9月は受注件数の約36%がリモート接客を体験しており、受注件数に対するリモート接客が占める割合を伸ばしています。

現在、カーザロボティクスのWebサイトからの来場予約は、約4割の方がリモート接客を希望しており、今後もさらなるリモートでの住宅購入検討者のニーズを見込んでいます。

リモート接客を経た受注件数が上昇

カーザロボティクスは2020年11月に設立。規格型平屋注文住宅のIKIを専門に手掛け、テクノロジーを活用した販売方法によって、接客のコストを下げ、高品質だけど低価格な商品の提供をしています。現在、関東エリアに12カ所あるIKIのモデルルームすべてにリモート接客の可能なシステムを導入しており、2021年6月には、リモート接客を専門に行う部署であるロボット部を立ち上げました。

ロボット部は2021年8月規格型平屋注文住宅IKIの販売において、130組を超えるお客様にリモート接客を行いました。また、6月開始時より対応したのも含めて、この8月に契約した案件のうち約22%がリモート接客を経たものであるのに対して、9月は受注件数の約36%にまで上昇する等、具体的な成果へと結びついています。

新型コロナウイルスの影響が続く中、非対面であるリモート接客に対するニーズも高くあり、現在、カーザロボティクスのWebサイトからの来場予約のうち、約4割のお客様がリモート接客を希望しています。リモート接客において多くの具体的に良かった点のお声を頂き、さらには「今後の連絡の取り方に不安を感じた」「オプションの価格など、気になった点がすぐに聞けない」などの課題も明らかになりました。今後、継続的に改善していき、さらなる顧客体験の工場へとつなげていきます。

【リモート接客による顧客体験の特徴】（お客様の声より）

- ・隣に営業スタッフがいないので自分のペースでゆっくりと内覧できる
- ・対面だと、聞きたいことも聞けないことがある。（画面越しだと聞きやすい）
- ・気軽に内覧予約を申し込める
- ・対面ではないのでコロナ禍でも安心
- ・気をつかわず見学できるのが良い。対面だとお互い気を使うため、疲れる。
- ・夫婦で話し合いながら見学でき良かった。また、質問はモニター越しにできるのでストレスなく進められる。

リモート接客の件数は順調に増えており、2021年9月以降も全成約に占めるリモート接客経由での割合は、さらに増える見込みです。カーザロボティクスでは、最終的に受注件数の約8割をリモートまたはロボット接客を組み合わせるものとするを目標としています。

リモートの接客の進化形！案内ロボット「ミレルン」の導入

130組を超えるお客様のうち、18組のお客様は熊谷展示場で5月に導入済みの案内ロボット「ミレルン」による接客を体験いただいています。「ミレルン」による接客は、人との接触を避けたプライベートな空間で本物の住宅を体験していただける、ニューノーマルの時代に合ったまったく新しい住宅選びの体験を提供します。接客位置が固定されるTVやタブレットでの接客と異なり、ロボットがお客様に寄り添って間取りをくまなく案内いたします。スタッフとのコミュニケーションを負担に感じてしまうお客様でも、ロボットである「ミレルン」を介することで気楽に、適度な距離感を保ったまま住宅選びを体験していただけます。カーザロボティクスでは、2021年10月より、展示場への「ミレルン」導入を増やしてまいります。



モデルハウス案内ロボット ミレルン 特設ページ：<https://www.casa-robo.ai/robo-milelun/>

■Casa robotics（カーザロボティクス）株式会社とは

非接触型営業やVRでの内覧、インターネットやアプリなど新たな技術を活用した接客とマーケティングに力を入れるため、2020年11月に設立。様々なテクノロジーの活用によって店舗の運営コストを低減し、高品質・低価格な規格型注文住宅の提供を目指します。さらに、IoT、スマートロック・スマートシーリングライトなどの導入で、快適に過ごせる環境を提供しております。

【会社概要】

社 名 Casa robotics 株式会社
 代 表 代表取締役 細谷 竜一
 所在地 〒370-0851 群馬県高崎市上中居町 1619-2
 TEL:027-329-7756 FAX: 027-329-6336
 資本金 1,000 万円
 設 立 2020 年 11 月 27 日
 U R L <https://www.casa-robo.ai/>
 事業内容 住宅建築請負、IoT を活用したスマートホームの企画・設計、住宅の VR／非接触型
 内覧システムの企画・運用、注文住宅検討アプリの企画・開発

■ケイアイスター不動産とは

「豊かで楽しく快適なくらしの創造」を経営理念に、「すべての人に持ち家を」をミッションとし、『高品質だけど低価格なデザイン住宅』の提供を行っています。仕入れから販売までの業務フローに IT を導入した「ケイアイプラットフォーム」によって戸建住宅のサプライチェーンを最適化、分譲戸建業界における抜本的な効率性・生産性の向上により、コンパクトなセミオーダー型分譲住宅で日本トップシェアの実績を誇ります。1 都 14 県（埼玉、群馬、栃木、茨城、千葉、神奈川県、福岡、愛知、静岡、宮城、福島、佐賀、熊本、兵庫）で事業を展開しています。新築戸建を中心に年間 5,000 棟(土地含む)以上を販売(※)。2021 年 3 月期の売上高は 1,557 億円(※)。デザイン性を重視し「KEIAI FiT(ケイアイフィット)」、「KEIAI TERRACE(ケイアイテラス)」、「Ricca(リッカ)」、「和楽(わらく)」、「IKI (イキ)」等、価格帯の異なる商品展開や地域特性を考慮し、お客様のニーズに対応しています。また、昨今は女性管理職を積極的に登用し、多様な働き方の実践が評価を頂き「新・ダイバーシティ経営企業 100 選」選定をはじめ様々な認定を頂きました。外国人実習生の積極的な採用など、ダイバーシティ推進に注力しています。(※グループ連結数値)

【会社概要】

社 名 ケイアイスター不動産株式会社（コード番号：3465 東証一部上場）
 代 表 代表取締役 塙 圭二
 所 在 地 〒367-0035 埼玉県本庄市西富田 762-1
 資 本 金 4,809 百万円（2021 年 9 月 28 日現在）
 設 立 1990 年 11 月
 従業員数 2,019 名（連結 / 2021.4.1 現在）
 U R L <https://ki-group.co.jp/>
 事業内容 戸建分譲事業、注文住宅事業、総合不動産流通事業 ほか

【報道関係者からのお問合せ先】

ケイアイスター不動産株式会社 戦略開発本部 PR 課

TEL : 03-6259-1750 FAX : 03-6551-2567 E-mail : press@ki-group.co.jp

※9/22～TEL 及び FAX 番号が変更いたしました。