

報道関係者各位

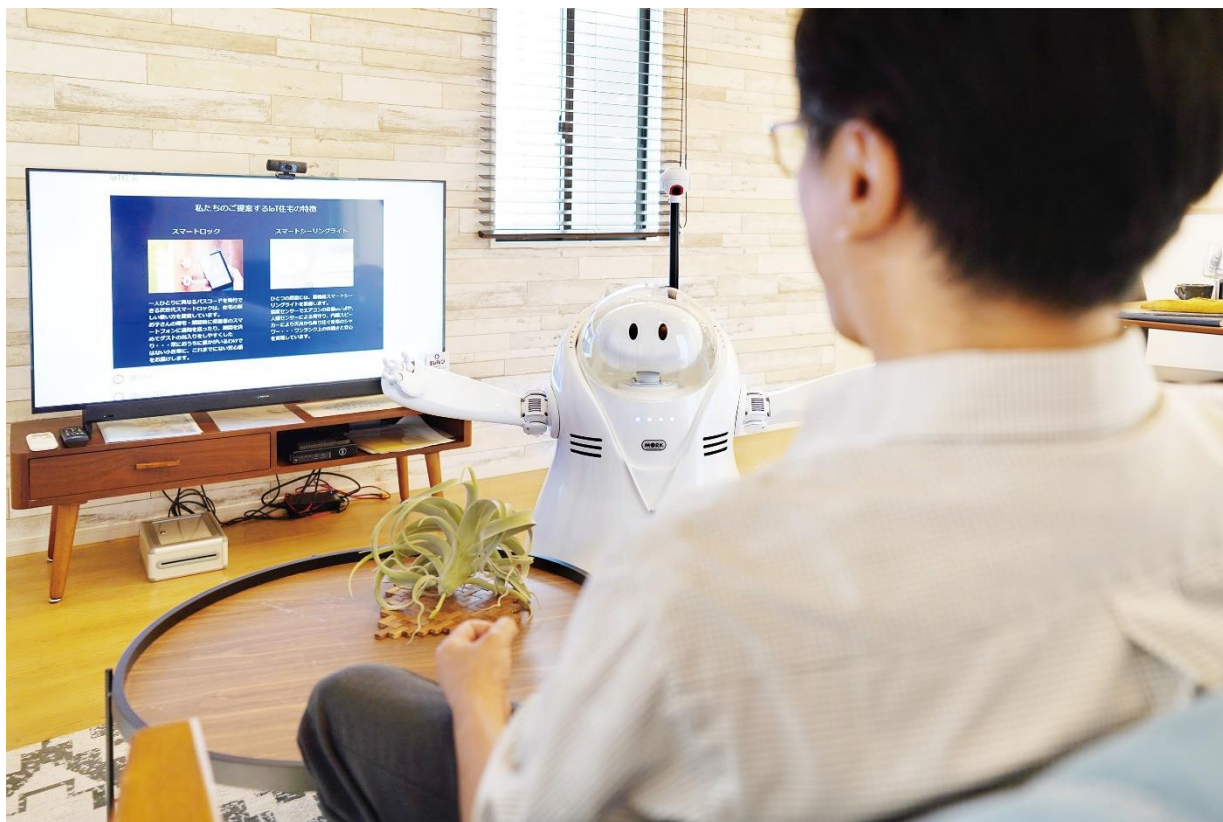
2021年12月22日

コロナ禍における安心・安全やプライベートな内覧体験が好評

## リモート接客に特化した Casa robotics ロボット部 5 か月間でモデルハウスでの接客回数 300 回を達成

ケ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（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月に設立したリモート接客（※1）専門部署であるロボット部による規格型平屋注文住宅 IKI（イキ）（以下「IKI」と言う。）でのリモート接客回数が、7～11月の5か月間で300回を超えたことをご報告いたします。

今後ロボット部は、定評のあるビデオ接客システムに加え、「動く接客システム」ともいえる住宅展示場案内ロボット「ミレルン」を活用した次世代リモート接客の導入を拡大し、コロナ禍における安心・安全や時代に合わせたプライベートな展示場内覧体験をさらに進化させながら、IKIの販売を促進してまいります。



※1) リモート接客…ご予約から内覧まで全てをオンラインで対応を行う非対面型の接客システム。

平屋展示場 12 ヶ所を無人化、非接触型へ！ ひら家専門「IKI (イキ)」、遠隔接客 RURA 導入で非接触営業を促進

(2021.03.01)

[https://ki-group.co.jp/keiai\\_magazine/2021/03/01/iki-timeleap/](https://ki-group.co.jp/keiai_magazine/2021/03/01/iki-timeleap/)

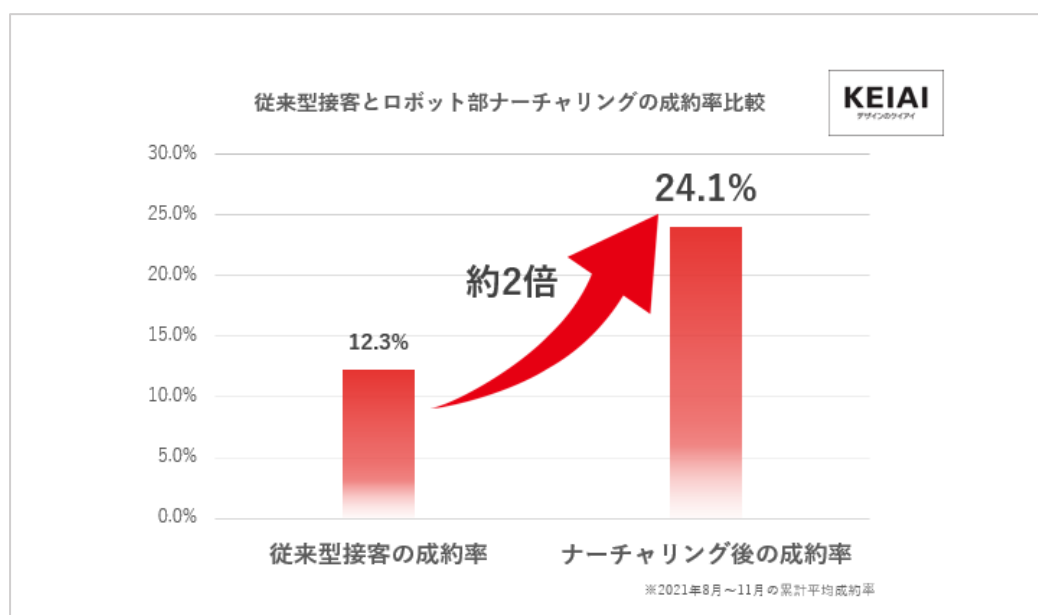
## リモート接客による注文住宅営業の効率化

カーザロボティクスではリモート接客の強化を進めており、全ての IKI 展示場にビデオ接客システムを導入しています。店舗の営業担当者数を増やさず、代わりに少数精鋭制のロボット部の担当者が 1 ヶ所から全ての IKI 展示場のご来場者（お客様）に向けリモート接客を実施し、IKI についてのご説明やご案内を行いながらお客様の購買意欲を高めます。これをナーチャリングと呼びます。

カーザロボティクスは 2021 年 6 月に、リモート接客とナーチャリングを専門とするロボット部を設立しました。ナーチャリングと、その後の店舗営業担当者とお客様による本格的な商談とを分業することで、2 つのメリットが得られます。

1. 店舗における対面での接客を本格的な商談段階まで遅らせることで、コロナ禍での安心・安全に最大限配慮した接客が可能となります。
2. 一般的に注文住宅は契約後の店舗営業担当者の業務が多岐にわたるため、新規受注活動と契約後業務の両立が難しいと言われます。初期段階の接客とナーチャリングをロボット部が担当することで、店舗営業担当者は新規受注活動を既に購入意欲の高まったお客様に絞って行えるようになり、契約後業務との両立が図りやすくなります。

## ロボット部が 5 か月で無人内覧を 300 回達成、成約率は約 2 倍に



ロボット部設立後の7月から11月までの5か月間でリモート接客回数は300回を超えました。ナーチャリングが進展し始めてからの8月から11月の4か月間において、ロボット部によるナーチャリング後のお客様の成約率は、同期間中の、初回来場時に営業担当者が展示場で対面で接客を行う従来型の接客の成約率との比較で約2倍であり、リモート接客によるナーチャリングの効果の高さを裏付けています。

リモート接客による内覧（無人内覧）により、お客様は住宅の情報収集や住宅購入までの各種の確認、精査を非接触で行うことが可能なため、ご自身のペースで、ストレスなく住宅選びができるメリットが得られます。特にコロナ禍においてこのことが展示場の内覧における安心・安全感に繋がっていると考えられます。

また、無人内覧では、他人に気を遣わず、パートナーとプライベートな雰囲気の中で住宅についての本音を話せるというお客様のご意見もありました。こうした特長からも、戸建て住宅に関心をもつ様々な立場のお客様にご利用いただきやすくなっていると考えられます。

結果として、IKIのWebサイト（※2）からの来場予約者の約50%が無人内覧を希望しています（※3）。当社は、今後も無人内覧の利用が増えていくと予想しています。

※2) IKI Web サイト：<https://hiraya.ai/>

※3) 2021年8月～11月の累計において

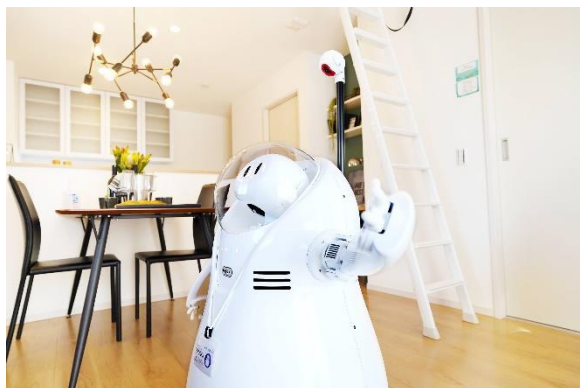
## リモート接客と無人内覧の進化：展示場案内ロボット「ミレルン」

現在、カーザロボティクスは、定評のあるビデオ接客システムに加え、「動く接客システム」ともいえる住宅展示場案内ロボット「ミレルン」を「ひら家がミレルン！熊谷展示場」及び「ひら家がミレルン！土浦展示場」の2か所に導入し運用中です。今後ミレルンの導入を拡大し、コロナ禍における安心・安全や時代に合わせたプライベートな体験が得られる無人内覧をさらに進化させます。

また、住宅展示場案内ロボットの活用は、展示場のご来場者だけでなく、カーザロボティクスの従業員にもメリットをもたらします。ロボット部のメンバーは、リモート接客によって、勤務地や接客場所を制限される必要がなくなり、結婚や出産、介護などのライフイベントを迎えた後も、これまで培った住宅の知識や接客スキルを活かして営業職を継続することが可能となります。「ミレルン」はリモート接客による仕事のレベルをさらに向上させます。ロボット部担当者は、リモート操作式の「ミレルン」になりきって接客することで、ご来場者とともに展示場内を動き回ってより深く印象付ける案内をしたり、ご来場者と担当者が互いに感じる緊張感を和らげてよりストレスの少ない時間を過ごすことが可能になるからです。

住宅展示場案内ロボット「ミレルン」導入の狙いや経緯について、詳しくは次の特設ページをご覧ください。

ミレルン特設ページ <https://www.casa-roboto.ai/robo-milelun/>



住宅展示場案内ロボット（愛称：ミレルン）



ミレルンを通じた接客の様子

## 今後の展望

今後カーザロボティクスが進出するすべてのエリアでロボット部によるリモート接客を展開することで、現在は北関東を中心としている規格型平屋注文住宅 IKI（イキ）の販売エリア拡大をより一層加速させていきます。

## ■ 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
URL	<a href="https://www.casa-roboto.ai/">https://www.casa-roboto.ai/</a>
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』を提供しています。仕入れから販売までの業務フローに IT を導入した「KEIAI プラットフォーム」により戸建住宅のサプライチェーンを最適化。抜本的な効率化・生産性の向上により、コンパクトな区画の分譲住宅供給で国内トップクラスの実績を誇ります。

戸建分譲事業を中心に、1都14県（埼玉、群馬、栃木、茨城、千葉、神奈川、福岡、愛知、静岡、宮城、福島、佐賀、熊本、兵庫）で展開。年間 5,000 棟（土地含む）以上を販売（※）しています。2021年3月期の売上高は1,557億円（※）。一般社団法人日本木造分譲住宅協会の立上げに参加し、国産木材の利用を促進するなど ESG にも力を入れています。

2021年、経済産業省「新・ダイバーシティ経営企業100選」「DX認定事業者」認定、「2021年度グッドデザイン賞」受賞。（※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（2021.9.28 現在）
設立	1990年11月
従業員数	2,019名（連結 / 2021.4.1 現在）
URL	<a href="https://ki-group.co.jp/">https://ki-group.co.jp/</a>
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](mailto:press@ki-group.co.jp)