

報道関係者各位

2017年12月18日

## DK SELECT 入居後のお問い合わせにAI(人工知能)が24時間対応 12月18日より「DK SELECT進化する暮らし」アプリをリニューアル

大東建託株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:熊切直美)の100%出資子会社である、大東建託パートナーズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:佐藤功次)は、入居者様の暮らしの利便性を高めるスマートフォンアプリ「DK SELECT進化する暮らし」アプリ(iOS及びAndroidに対応)を全面リニューアルし、12月18日より各アプリストアにて配信を開始します。

### ■お問い合わせ方法の選択肢を拡充: AI(人工知能)アシスタント「スマイちゃん」が問い合わせに対応

今回のリニューアルでは、従来の電話とメールでの問い合わせ方法に加え、新たにAIでの問い合わせ対応機能を追加しました。お問い合わせには、AIアシスタント「スマイちゃん」がチャット形式でタイムリーに回答するため、住まいに関する困り事などが、より手軽に、そして気軽に相談できます。問い合わせの内容によって、入居者様が電話・メール・AIチャットを使いわけると、利便性が向上します。

従来  
メールで問い合わせ  
よくある問い合わせ  
住まいの連絡先

NEW!  
AIに聞いてみる

AIアシスタント「スマイちゃん」  
表情は10パターン  
タイムリーな回答  
回答レベルを均一化  
AI(人工知能)の「スマイちゃん」による対応例は、別紙をご覧ください。

※トップ画面

<問い合わせ画面イメージ>

### ■リニューアルした「DK SELECT進化する暮らし」アプリの主な機能

**<My Room画面>**

- ① **問い合わせ NEW!**  
メールやAI(人工知能)で問い合わせ
- ② **ご利用明細**  
毎月の家賃等の確認
- ③ **各種手続き**  
支払い方法の変更や、領収証の発行
- ④ **住まいの連絡先**  
最寄りの営業所に直接電話
- ⑤ **お知らせ**  
定期清掃や、各種サービス情報を確認

《フリック機能》  
指でスライドすることで「My Room」と「My Life」を切り替え

**<My Life画面>**

- ⑥ **マイタウン**  
お住まい周辺の地域情報
- ⑦ **クラブオフ**  
優待価格で利用できるグルメ・旅行・レジャー情報
- ⑧ **ショッピング**  
会員限定価格で利用できるネット通販情報
- ⑨ **サービースーヴ**  
入居者様限定サービス情報
- ⑩ **各種クーポン**  
お得なクーポン情報

### ■住まいに関する各種手続き&コンテンツをアプリに集約

「DK SELECT進化する暮らし」アプリは、2016年7月の配信開始から、本年11月末時点で30万件以上のダウンロードをいただいています。今後は、アプリを活用した契約更新手続きなど、住まいに関する各種手続きや各種コンテンツを集約し、さらに便利なアプリへ進化していく予定です。

今回のリニューアルにより、2018年3月までに50万件のダウンロードを目指します。

※商標について:「iOS」は、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。「Android」は、Google Inc.の商標または登録商標です。

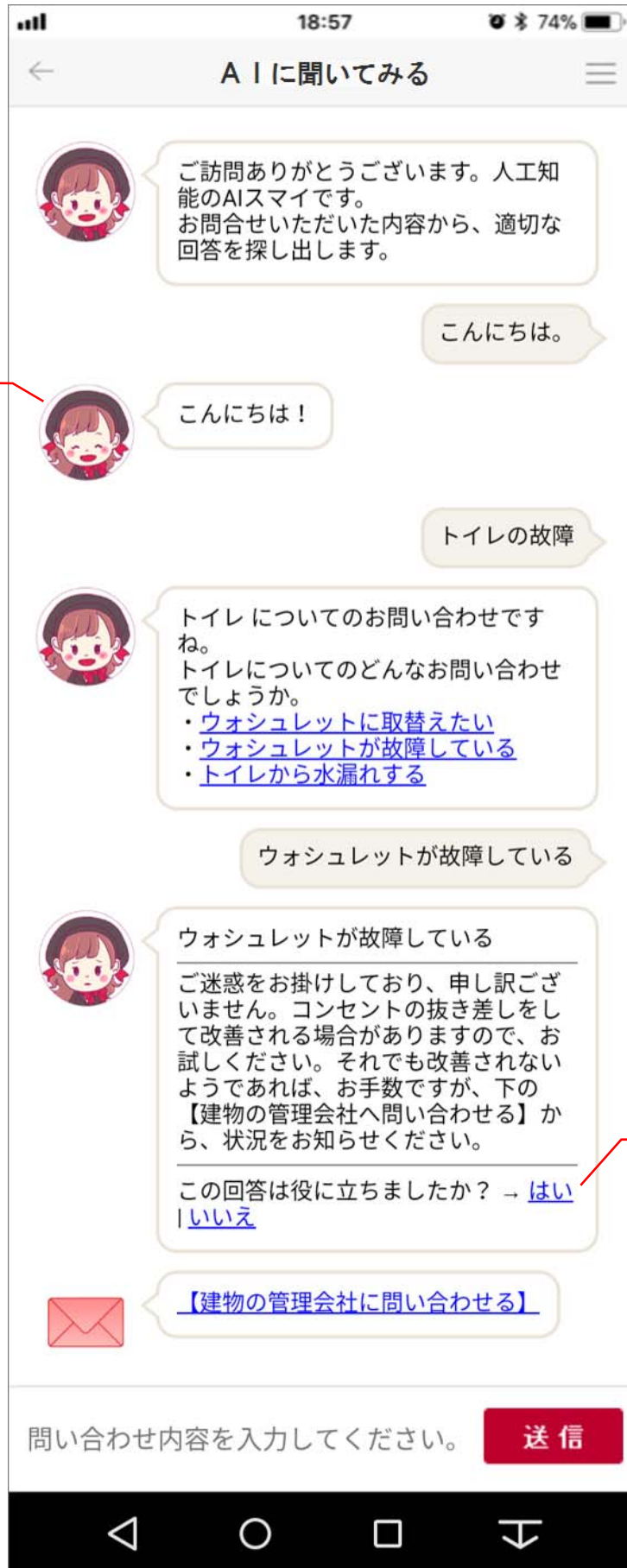
<本件に関するお問い合わせ>

大東建託株式会社 経営企画室 広報CSR課 TEL:03-6718-9174



<AI(人工知能)「スマイちゃん」による対応例(イメージ)>

対話内容によって  
表情が変わります。



利用者に、「はい」「いいえ」の評価をフィードバックしてもらうことで、AIが学習し、その質問項目に対し用意されている回答の、優先順位を変えていきます。

<AI(人工知能)「スマイちゃん」による対応例(イメージ)>

対話内容によって  
表情が変わります。

Sketch 9:41 AM 100%

AIに問い合わせ

スマイちゃん: こんにちは！人工知能@AIスマイです。あなたのお問い合わせ内容から、適切な回答を探します。

ユーザー: こんにちは。

スマイちゃん: こんにちは！

ユーザー: トイレの故障

スマイちゃん: トイレ についてのお問い合わせですね。トイレについてのどんなお問い合わせでしょうか。  
• ウォシュレットに取替えたい  
• ウォシュレットが故障している  
• トイレから水漏れする

ユーザー: ウォシュレットが故障している

スマイちゃん: ウォシュレットが故障している

ご迷惑をお掛けしており、申し訳ございません。コンセントの抜き差しをして改善される場合がありますので、お試しください。それでも改善されないようであれば、お手数ですが、下の【建物の管理担当へ問い合わせる】から、状況をお知らせください。

この回答は役に立ちましたか？  
→ はい | いいえ

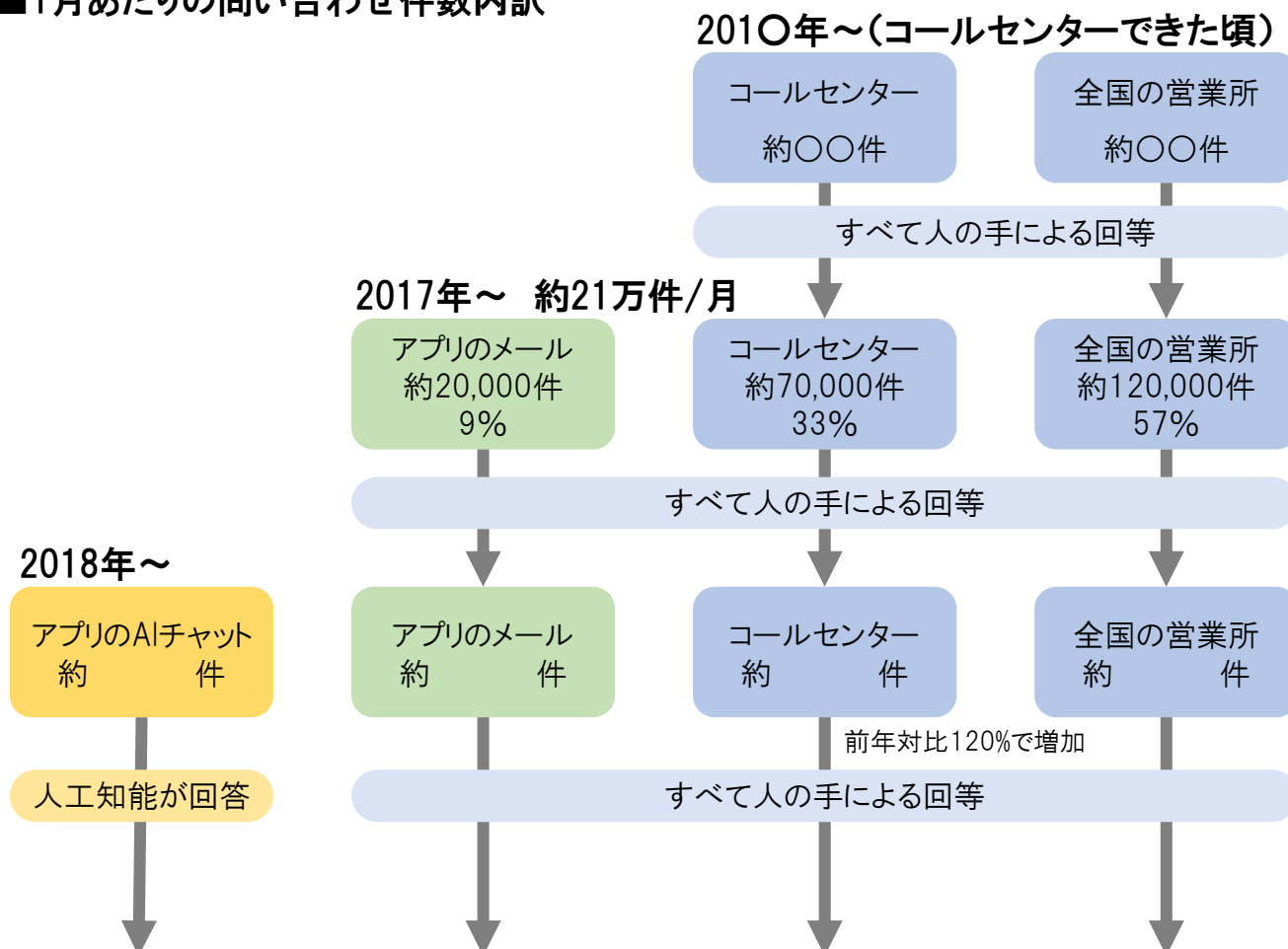
【建物の管理者に問い合わせる】

利用者に、「はい」「いいえ」の評価をフィードバックしてもらうことで、AIが学習し、その質問項目に対し用意されている回答の、優先順位を変えていきます。

＜AI(人工知能)「スマイちゃん」導入により見込める業務削減効果＞

管理戸数の増加に伴い、入居後の問い合わせ件数は増加。今後も問い合わせ件数は増加していくと想定される中、いかに業務効率化できるかが重要となった。

■1月あたりの問い合わせ件数内訳





1 標準



2 笑顔



3 にっこり



4 うなずき



5 照れ



6 困る



7 しょうがないなあ



8 哀れみ



9 怒る



10 泣く