

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が約 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はWebサイトからの来場予約は、約4割でリモート接客を希望しており、今後も、リモートでの住宅購入検討者のさらなる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、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、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。リモート接客を体験していただいたお客様から、多くの声をいただきました。今後、継続的に改善していき、さらなる顧客体験の向上へとつなげていきます。

【リモート接客の利点】（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
- ・気を遣わず見学できるのが良い。対面だとお互い気を遣うため、疲れやすい。
- ・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割をリモート接客とすることを目指しています。

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暮らしの創造」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。