



生成AIが不動産業界に もたらす影響 2023

生成AIの基礎知識、海外動向、技術活用した
不動産テックについて



TABLE OF CONTENTS

はじめに	3
1 生成AIとは	5
2 不動産業界での生成AIの活用事例	12
3 生成AIを活用した不動産テックサービス	20
4 海外の不動産テックでの生成AI活用事例	28
5 生成AIのリスク	32
生成AIの今後について	33

はじめに

生成AIの登場により発生したパラダイムシフト

2023年上半期は、米OpenAI社が開発した「ChatGPT」の登場を皮切りに、かねてより高まっていた「生成AI」の驚異的な性能が、さまざまな業界で話題となりました。

生成AIの特徴は、用途に合わせた文章や画像、音声、動画などを瞬く間に作り出せる点にあり、ビジネス用途での活用も盛んに行われているのが現状です。

技術革新の速度も凄まじく、既存の働き方を大幅にアップデートするサービスが多く登場している2023年12月現在は、まさに従来の価値観から、新たな時代に即したものとシフトさせる必要性が高まっています。

不動産業界も「AIと共生する時代」へ

生成AIは不動産業界に対して業務効率化や新たな利益を創出する機会になると期待されています。一方で、その活用方法や、運用時に発生するリスクについては、業界全体を挙げて議論していく必要があります。

不動産とテクノロジーの融合を促進することを活動目的とする「不動産テック協会（代表理事：滝沢潔、巻口成憲、以下、不動産テック協会）」は、2023年7月に「AI活用推進部会」を発足しました。

2023年7月に開催された第1回AI活用推進部会



推進部会発足の背景には、不動産業界における AI 活用の取り組み方、ガイドラインについて整備していくという目的があります。

その活動の一環として今回製作したホワイトペーパーでは、AIが不動産業界にもたらす変革の概要と、これらの技術がどのように業界の将来を形作るかを探求して参ります。

一般社団法人 不動産テック協会 理事 岡村 雅信
AI推進活用部会 部長 和田 浩明



1 生成AIとは

1.1 生成AIの基本

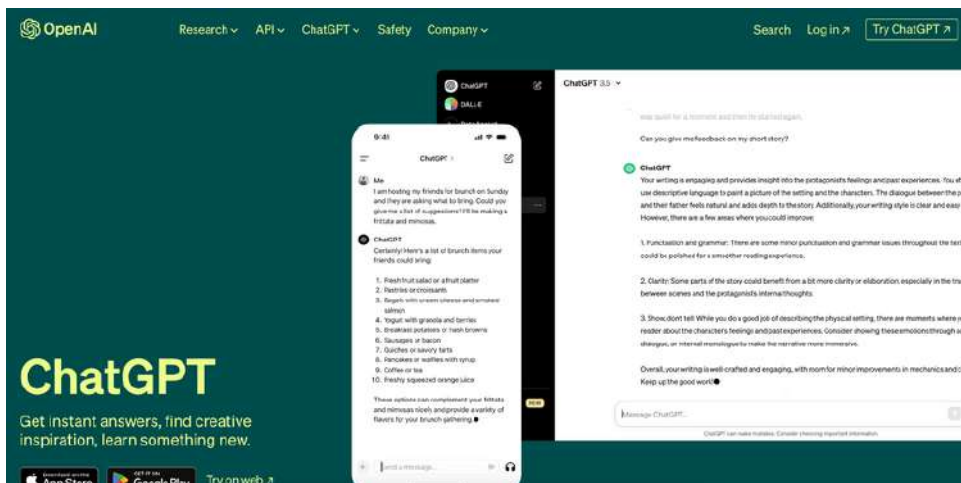
「生成AI」とは、機械学習技術の一環で、**既存のデータを基に新しいデータやコンテンツを作り出すAI**です。このAIは「ディープラーニング」という高度な学習手法を使用し、提供されたデータから 新たな解答やコンテンツを生成します。

この技術により、テキスト、画像、音声などのコンテンツを 容易に生成することが可能です。

1.2 2023年に話題を呼んだ「ChatGPT」

ChatGPTは米OpenAIにより開発された、**高度なAI技術を備えたチャットボット**です。ChatGPTは大量のデータを事前に学習し、精緻にチューニングされており、自然な会話を可能にします。

インターネット上の情報を広範囲に学習し、これを基にユーザーの意図や文脈を解釈し、適切な返答を行うことが特徴です。



(画像出典：OpenAI)

■ChatGPTへの注目度

10日には、日本の首相岸田文雄が、ChatGPTを開発したアメリカのOpenAIのCEO Samuel Harris Altman（サム・アルトマン）氏と面会し、ChatGPTについて話し合いました。この出来事は、2023年におけるChatGPTへの日本の高い関心を表しているといえます。



(画像出典：TBS NEWS DIG Powred by JNN 「【速報】“ChatGPT”企業CEOが岸田総理と面会 G7首脳として初日本市場重視を伝達か『欠点軽減の方法を議論』」)

2024年には、日本政府が生成AIの開発者に向けて、政府保有のデータ提供を開始する予定です²。これには、政策資料や法令、現在は非公開の研究データも含まれ、国内のスタートアップ企業などが利用できるようになります。

¹ 日本経済新聞「岸田文雄首相、『ChatGPT』の企業CEOと面会」
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUA101XV0Q3A410C2000000/>

² 日本経済新聞「生成AI学習向け、政府データを提供へ 国内事業者に」
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUA067KK0W3A101C2000000/>

この動きは、国産生成AIの開発を促進し、新しい生成AIシステムの開発やその安全性確認のためのルール作りに向けた日本政府の積極的な取り組みを示しているでしょう。

生成AIの技術についてはGAFALレベルの大企業も注目しており、2023年1月にGoogle幹部が非常事態を宣言しました³。

現状、インターネットで調べ物をする際にはGoogleなど検索サイトを利用するのが一般的ですが、近い将来「調べ物はAIに聞いて終わらせる」ことが当たり前になるかもしれません。

それに加え、2023年11月にOpenAIで発生したCEOアルトマン氏の解任騒動では米Microsoft CEOのSatya Nadella（サティア・ナデラ）氏が「アルトマン氏とブロックマン氏が同僚とともに、高度なAI研究チームを率いることになった」とXに投稿し、Microsoftが乗り出すなど、非常に注目を集めました⁴。



(画像出典：X)

以上のように、生成AIは官民ともに注力しているホットテクノロジーの1つなのです。官公庁や大企業が資本を投下していることから、その技術進化はより加速していくと考えられます。

³ PRESIDENT Online 「グーグル幹部は非常事態を宣言した…ネット検索を根本から変える「ChatGPT」の恐るべき可能性」 <https://president.jp/articles/-/65432?page=1>

⁴ IT media NEWS 「『サム・アルトマン解任騒動』とは何だったのか Microsoftも得はせず」 <https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2311/24/news129.html>

1.3 生成AIができること、将来的な可能性

■テキスト生成

AIに基づくテキスト生成技術は、ユーザーから提供されたキーワードや文章（プロンプト）に基づいて関連テキストを生成します。この分野ではChatGPT以外にも、Googleの「Bard」などが有名です。

これらの技術は、記事の要約からキャッチコピーの提案、さらにはプログラムコードの作成に至るまで、多方面にわたる応用が行えます。例えば、GPT-4を用いて「不動産会社の営業メールテンプレートを生成してください」と指示すると、短時間で関連するテキストが作成されます。



(画像出典: OpenAI)

■画像生成

画像生成AIは、入力されたテキスト情報に基づき、数秒から数分で関連するオリジナル画像を生成します。特にデザインやアート分野で、新しいアイデアの発掘や創作活動の支援が期待されています。

OpenAIの「DALL-E 2」は、任意のテキストを基に画像を生成する優れた例です⁵。「馬に乗った宇宙飛行士」といったユニークなリクエストに対しても、適切な画像を生み出します。

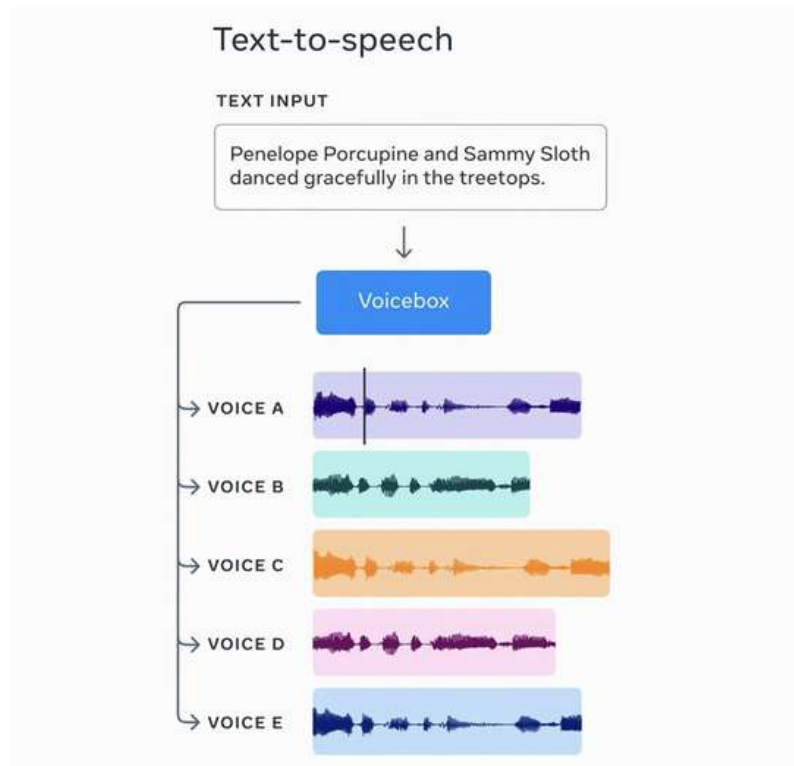
⁵DALL-E 2 <https://openai.com/dall-e-2>



(画像出典：DALL-E 2)

■音声生成

特定の音声を学習し、それを基に新たな音声を生成するAI技術も開発が進んでいます。例えば、米Meta社の「Voicevox」は、入力されたテキストを任意の音声で読み上げる機能を備えており、ノイズ除去や音声修正も可能です。テキスト生成AIと組み合わせることで、手軽に高品質な音声コンテンツを制作できます⁶。



(画像出典：Meta)

⁶ Voicevox <https://about.fb.com/news/2023/06/introducing-voicevox-ai-for-speech-generation/>

■データ分析

生成AIは、大量のデータから迅速に重要な情報を抽出するのにも適しています。従来の機械学習手法では時間がかかったデータ分析も、生成AIにより高速化されます。

例えば、LaKeel Data Insightは、企業内外に散在する膨大なデータを集約し、効果的なビジネス分析をサポートするシステムです。これにより、データレイクからデータマートまでの情報を統一的に管理し、分析に適した形で視覚化することが可能になります⁷。

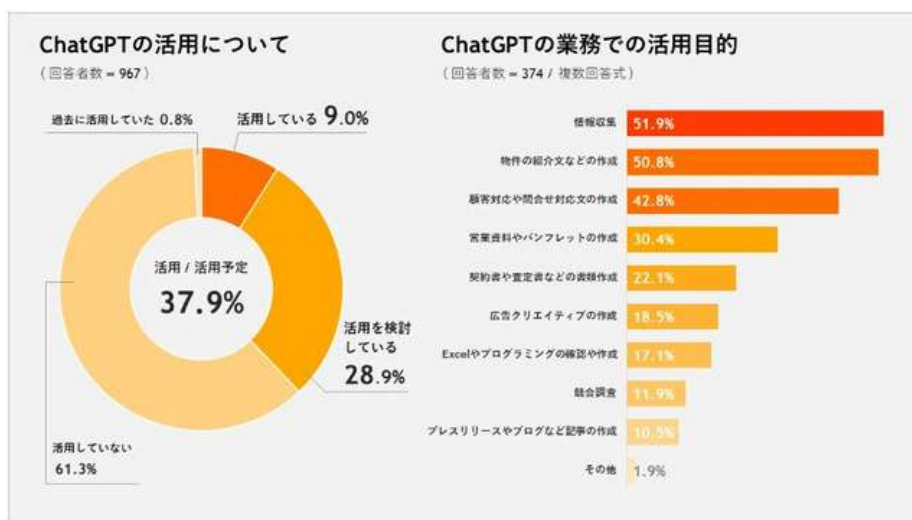


(画像出典 : LaKeel Data Insight)

2 不動産業界での生成AIの活用事例

2.1 まだまだ業界全体では浸透していない生成AI

2023年に不動産テック7社と全国賃貸住宅新聞は、不動産関連事業に従事する1,436名に対して行ったアンケート調査によると、不動産業界でChatGPTを活用している方はわずか1割と判明しました⁸。



(画像出典：PR Times 「1,436名に聞いた！不動産テック7社・不動産メディア共同企画【不動産業界のDX推進状況調査2023】」)

現時点では最も話題となっているChatGPTすらまだまだ浸透していないことから、生成AI活用が不動産業界に普及するまでには時間がかかると推察されます。

⁸ PR Times 「1,436名に聞いた！不動産テック7社・不動産メディア共同企画【不動産業界のDX推進状況調査2023】」 <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000105.000040576.html>

2.2 不動産業界の生成AIの活用事例

■三井不動産 | 全従業員を対象に、自社特化型AIチャットツール「&Chat」の運用開始

三井不動産株式会社は、自社特化型AIチャットツール「&Chat（アンドチャット）」を開発し、2023年8月から約2,500人の従業員を対象に運用を開始しました⁹。

このツールは「Azure OpenAI Service」の「GPT-4」を使用し、最新のインターネット情報や社内データを参照して回答を生成する機能を持っています。

&Chatは、文章の要約、翻訳、アイデア出し等の日常業務を効率化でき、社内データとの連携によりさらなる業務効率化を図れるでしょう。

エンドユーザーからの問い合わせ対応にも使用することで、顧客体験の向上が目指されています。



(画像出典：三井不動産)

&Chatには17種類の汎用プロンプト集が実装され、10月下旬には「全社プロンプトアイデアソン」を実施することで、社内データとの連携を強化し、業務効率化とエンドユーザー向けサービスの体験価値向上を目指しています。

⁹ 三井不動産「2023年ニュースリリース」
<https://www.mitsuidosan.co.jp/corporate/news/2023/1010/>

■野村不動産ソリューションズ×LIFULL | 生成 AI を活用した対話型チャットサービスで顧客サービスを拡充

野村不動産ソリューションズ株式会社は、株式会社LIFULLと協力して、不動産売買を検討している顧客向けの新しいAIサービス「AI ANSWER Plus（ベータ版）」を開発しました¹⁰



(画像出典：nomu.com)

このサービスは、生成AIの自然言語きのを使用したチャット型コミュニケーションサービスで、不動産取引に関するユーザーの質問や疑問に24時間オンラインで応答するという特徴があります。

ユーザーが個人情報をおかさずに不動産売買に関する相談を気軽に行えるよう設計されていて、2024年春に正式版への切り替えが計画されています。

■株式会社オープンハウスグループ | 生成AI活用の実証実験を2023年7月に開始

株式会社オープンハウスグループは、アジアクエスト株式会社と協力して、2023年7月に生成AIを活用した実証実験を開始しました。

オープンハウスグループは、土地仕入れから建築、販売までを一体化し、デジタルトランスフォーメーションとAI活用を推進しています¹¹

¹⁰ 野村不動産ソリューションズ株式会社「野村不動産ソリューションズ×LIFULL の共同開発 11月29日より『AI ANSWER Plus（ベータ版）』の提供開始 生成AIを活用した対話型チャットサービスで顧客サービスを拡充」
<https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/news/2023/1010/>

¹¹ PR Times「オープンハウスグループ、生成AI活用の実証実験を開始 DX支援企業のアジアクエストが技術アドバイザーとして支援」
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000380.000024241.html>



(画像出典：PR Times 「オープンハウスグループ、生成AI活用の実証実験を開始 DX支援企業のアジアクエストが技術アドバイザーとして支援」)

実証実験では、Microsoft Azureの「Azure OpenAI Service」を使用し、生成AIによるファインチューニングを行い、業務改善策とサービス向上案を検討しているとのこと。

アジアクエストは技術アドバイザーという立ち位置で、オープンハウスグループをサポートし、生成AIの本格的な活用を目指しています。この実験では、下記のような領域での生成AI活用を試みています¹²。

物件推薦サービス	エンドユーザーの希望する物件条件を音声またはテキストで受け付け、それに基づいた推奨物件を自動的に生成する。
書類支援機能	物件購入の検討段階での設計図や物件のビジュアルイメージの作成、契約時の重要事項説明書や契約書などの作成をサポートする。
バーチャルオンラインコンシェルジュ	入居者からのアプリ、ウェブブラウザ、電話を通じた問い合わせをおうちリンク株式会社（オープンハウスグループの子会社）が受け付け、自動的に回答を行うサービス。
アバター自動作成サービス	オープンハウスグループのメタバース戦略を担う子会社、株式会社モンドリアンによる、クライアントの要望に基づくアバターの自動作成サービス。

¹² アジアクエスト株式会社「アジアクエスト、オープンハウスグループの生成AI活用に向けた共同実証実験開始」

<https://www.asia-quest.jp/information/20230711/>

2.2 不動産会社が生成AIを活用するまでのステップ

AI推進部会では、不動産業界で生成AIが根付くまでに必要な手順についても、議論を重ねています。具体的な手順は各社の規模・課題感に依るものの、大きくは以下の7段階に分けられるでしょう。

Step1：知識と理解の構築	<ul style="list-style-type: none">• 社内の従業員にAI技術の基本を教育し、理解を深める。• 不動産業界におけるAI活用の事例や市場動向を研究する。
Step2：目的と目標の明確化	<ul style="list-style-type: none">• AIを利用して解決したい具体的な問題や課題を特定する。• AI導入によって達成したい目標やKPIを設定する。
Step3：ツールの選定	<ul style="list-style-type: none">• 不動産業界に適したAIツールやプラットフォームを選ぶ。• 小規模なプロジェクトでAIツールをテストし、効果検証する。
Step4：データ管理と統合	<ul style="list-style-type: none">• AIモデルの訓練に必要なデータを収集し、整理する。• 既存の不動産管理システムとAIツールでデータ統合を行う。
Step5：実装と試験運用	<ul style="list-style-type: none">• 小規模に、始めて徐々にAIの利用範囲を拡大する。• AIツールの性能を定期的に評価し、必要に応じて調整する。
Step6：継続的な評価と改善	<ul style="list-style-type: none">• エンドユーザーからのフィードバックを収集し、生成AIの効果を評価する。• AIツールの性能を継続的に改善し、新機能やアップデートを行う。
Step7：社内外への周知	<ul style="list-style-type: none">• AI導入に関する進捗や成功事例を社内で共有する。• AI導入によるサービス向上や新機能を顧客に知らせる。

第1回AI活用推進部会におけるパネルディスカッションの様子

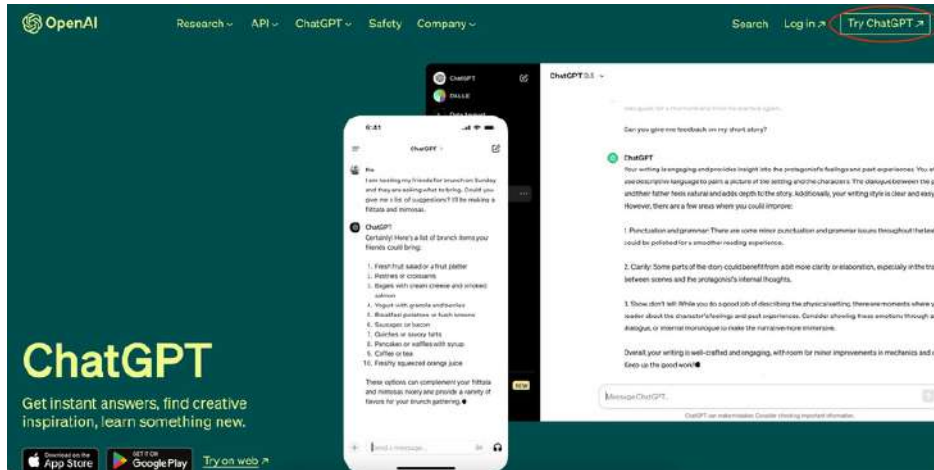


参考：ChatGPTのはじめかた

(※2023年12月時点の情報を基に作成)

手順1：アカウント登録（サインアップ）

まずは、ChatGPTのサービスサイトにアクセスし、ページ左下にある「Try ChatGPT」を選択する。



(画像出典：OpenAI)

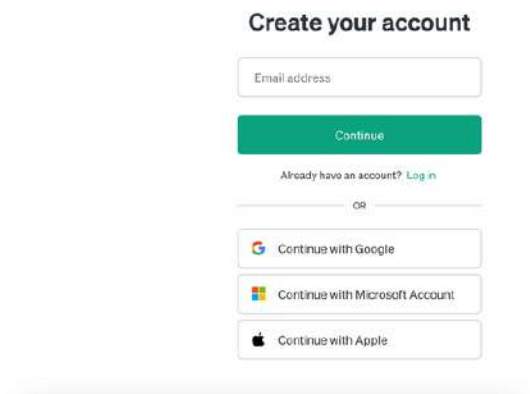
手順2：メールアドレスの認証

まだアカウントが存在しない場合は【Sign up】をクリック。



(画像出典：OpenAI)

その後、メールアドレスを登録し、認証を行う。なお、登録自体は「Googleアカウント」「Microsoft アカウント」「Apple ID」でも可能。



(画像出典 : [OpenAI](#))

OpenAIから送られてきたメールに記載されたURLを開いたら、「Verify email address」を選び、メールアドレスを認証する。



Verify your email address

To continue setting up your OpenAI account, please verify that this is your email address.

Verify email address

This link will expire in 5 days. If you did not make this request, please disregard this email. For help, contact us through our [Help center](#).

手順3 : プロフィール入力

その後、プロフィールを入力する画面になるので、自身の名前を入力し【続ける】を選択すれば、アカウント登録は終了。

Tell us about you

不動産太郎

15/07/1990

By clicking "Agree", you agree to our [Terms](#) and have read our [Privacy Policy](#).

Agree

(画像出典 : [OpenAI](#))

手順4：テキスト入力

登録が完了したら、ChatGPTのTOP画面下のテキストボックスにプロンプトを入力し、テキストを生成してもらう。無料プランでも、GPT3.5は使用できるため、まずは生成AIの手触りを感じるのがおすすめ。



(画像出典：OpenAI)



3 生成AIを活用した不動産テックサービス

3.1 ホームズ君 LINE版



(画像出典：PR Times 「【国内不動産ポータルサイト初※】『ChatGPT』の技術を活用した『AIホームズくんBETA LINE版』を提供開始」)

事業を通して社会課題解決に取り組む、株式会社LIFULL（ライフル）が運営する不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S（ライフルホームズ）」は、2023年4月ChatGPTの技術を活用した、LINEでいつでも住み替え相談ができるサービス「AIホームズくんBETA LINE版」のパイロット版を提供開始します。¹³

¹³ PR Times 「【国内不動産ポータルサイト初※】『ChatGPT』の技術を活用した『AIホームズくんBETA LINE版』を提供開始」

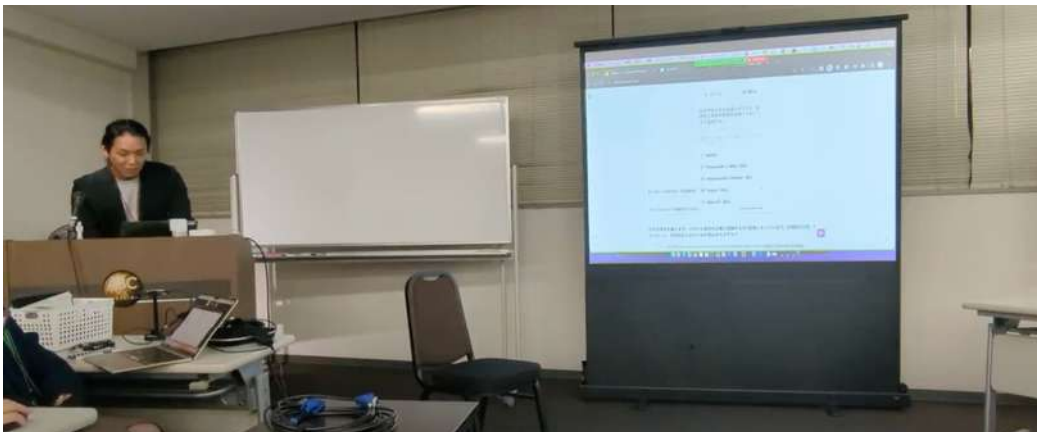
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000329.000033058.html>



(画像出典：PR Times 「【国内不動産ポータルサイト初※】『ChatGPT』の技術を活用した『AIホームズくんBETA LINE版』を提供開始」)

24時間いつでも対応可能なAIのテクノロジーとLINEを連携させることで、エンドユーザーに「いつでも気軽に」住まいに関する相談をしてもらうことが狙いです。

第3AI活用推進部会における「AIホームズくん」デモの様子



場合によっては、「購入に関しては『住まいの窓口』」へ、「賃貸に関しては『住まい探しのサポートセンター』」など、別のサポートサービスへ繋ぐことも想定されています。

<p>機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住み替え相談サポート ・ 対話型AI活用 ・ 相談からの連携提案
<p>導入効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者満足度の向上：ユーザーが自分に適した物件を見つけやすくなる。 ・ 住まい選びの心理的ハードルの低減：いつでも気軽に相談できる環境提供。 ・ 洗剤的顧客へのリーチ拡大：24時間対応可能なAIサービスによる幅広い顧客層へのアプローチ。
<p>公式HP</p>	<p>https://www.homes.co.jp/ai-homeskun/</p>

3.2 パレット管理



(画像出典：パレット管理)

パレットクラウド社が提供する「パレット管理」というアプリは、不動産賃貸管理会社向けのツールで、「管理会社」「入居者」それぞれに向けた機能を実装しています¹⁴

主な特徴として、入居時の状態チェック、チャット形式のお問い合わせ対応、オンラインでの契約更新と解約申請、お知らせとアンケート機能、SMS送信機能などがあります。これにより、管理会社の業務効率化と入居者の利便性が向上することでしょう。

パレット管理はGPTを利用した「AI回答サポート 正式版」もリリースしており、入居者からのお問い合わせ対応の効率化とクレーム対応のストレス軽減を図っています¹⁵

第3AI活用推進部会における「パレット管理」デモの様子



¹⁴ パレット管理 <https://palette.cloud/>

¹⁵ PR Times 「GPTを利用した「AI回答サポート 正式版」をリリース。AIが最適なお問い合わせ対応を支援。」
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000020.000022924.html>

これにより、不動産会社はより迅速かつ正確に入居者の問い合わせに対応できるようになり、業務負担の軽減と顧客満足度の向上が期待されます。

<p>機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> 入居時チェック お問い合わせ対応 オンライン契約更新・解約申請 お知らせ機能 アンケート機能：入居者からのフィードバック収集。 SMS送信機能：通知の未読入居者へのSMS送信。 外部サービス連携：電気・ガス供給サービスや緊急トラブル対応などの連携。
<p>導入効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> 業務効率化：デジタル化による時間短縮と業務プロセスの最適化。 入居者満足度向上：迅速かつ効果的な問い合わせ対応とサービス提供。 トラブル回避：入居時チェックによる事前記録での予防。 ペーパーレス化：契約関連書類のデジタル管理。 進捗状況の可視化：お問い合わせや契約進行の透明性向上。コスト削減：郵送や印刷などの物理的コスト削減。
<p>公式HP</p>	<p>https://www.management.palette.co.jp/</p>

3.3 GMO賃貸DX

The screenshot shows the GMO Rental DX website interface. At the top, there are navigation links: 'サービス一覧', '導入事例', '導入・活用支援', '料金', 'セミナー', '賃貸DXメディア', 'アップデート情報'. On the right, there are login buttons for 'オーナー様向けログイン' and '管理会社様向けログイン'. The main heading is '賃貸管理のDXはこれ1つ'. Below it are links for 'オーナーアプリ' and '入居者アプリ'. A blue button says '3分でわかる資料ダウンロード'. A badge indicates 'No.1' for '利用オーナー数'. Two smartphone screens show the app interfaces, labeled 'オーナーアプリ' and '入居者アプリ'. A cartoon dog character with 'DX' on its head is on the right.

(画像出典：GMO賃貸DX)

GMO賃貸DXは、不動産管理会社向けにオーナーアプリと入居者アプリを提供するサービスです。このサービスは、不動産オーナーとのコミュニケーションをデジタル化することで、業務効率化とオーナー満足度の向上を実現しています¹⁶

さらに、約100の言語に対応した「AI翻訳機能」の提供も開始しており、日本語を含む約102の言語中、受信した外国語メッセージの言語を自動で判別し、翻訳する機能があります¹⁷。



(画像出典：PR Times 「『GMO賃貸DX』において『AI翻訳機能』を提供開始【GMO ReTech】」

さらに、各言語に合わせた回答文面のAIによる自動生成も可能です。例えば、英語で受信したメッセージには英語。韓国語で受信したメッセージには韓国語で回答を生成できます。

不動産管理会社の担当者は、AIによって生成された回答文に加筆や修正を加え、体裁を整えた上で返信するだけで、物件オーナーや入居者からの外国語メッセージに対する対応がより迅速かつ効率的になります。

<p>機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 収支報告のオンライン化 • チャット機能 • 多言語対応 • 電子契約 • 広告配信機能 • AIによる返信メッセージ自動生成
<p>導入効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> • オーナー満足度向上：スムーズなコミュニケーションと迅速な情報提供。 • コミュニケーションの改善：チャット機能による詳細かつスピーディな対応。 • セキュリティ強化：2要素認証とIPアドレス制限による情報保護。
<p>公式HP</p>	<p>https://chintaidx.com/</p>

¹⁶ GMO賃貸DX <https://chintaidx.com/>

¹⁷ PR Times 「『GMO賃貸DX』において『AI翻訳機能』を提供開始【GMO ReTech】」
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000004120.000000136.html>

3.4 スタイルポート



(画像出典：スタイルポート)

スタイルポートは、建設・不動産業界向けにデジタルツイン技術を活用した3Dコミュニケーションプラットフォームを提供しています¹⁸。このプラットフォームは、業界特有の低い生産性や顧客体験の問題を解決することを目的としたものです。

スタイルポートでは、未竣工の建物や、アクセスが不便な立地にある建物を、仮想空間上にデジタルデータとしてインテリアを3D画像として自動生成する「ROOV」という自社サービスも提供しています¹⁹。



(画像出典：Roov)

さらに、2023年7月には同社CTO直轄の新たなチーム「STYLE PORT AI Lab」が生成AIとROOVを組み合わせ、3Dでウォークスルーし、任意の箇所でインテリア提案ができる自動インテリアジェネレーター「ROOV GPT α版」を発表しました²⁰。

ROOV GPTでは、主に「クラウド型VR内覧サービス『ROOV walk』内での理想の内装提案」「これによる商談機会の創出や打ち合わせ提案の効率化」が想定されています。

¹⁸ スタイルポート <https://styleport.co.jp/>

¹⁹ Roov <https://styleport.co.jp/roov/>

²⁰ PR Times 「AIx3DxWebで住宅流通に革命を起こす住空間コミュニケーション・プラットフォームのスタイルポートが「STYLE PORT AI Lab」を立ち上げ～生成AIに関する検証や導入に向けα版体験モニターを募集～」 <https://prt看mes.jp/main/html/rd/p/000000075.000031224.html>

機能	<ul style="list-style-type: none"> • 3Dビジュアライゼーション • リアルタイムデータ統合 • シミュレーション • リモートコラボレーション
導入効果	<ul style="list-style-type: none"> • 業務効率化：プロセスの自動化による作業時間の削減。 • 顧客体験の向上：顧客がイメージに沿った住宅選択を容易に行える。 • プロジェクト管理の改善：プロジェクトの進行状況のリアルタイム監視。 • リスク軽減：シミュレーションによる設計や建設のリスクの軽減。
公式HP	https://styleport.co.jp/

3.5 Chat管理人



(画像出典：Chat管理人)

GOGEN株式会社は、従来のマンション管理の課題を解決する未来型管理チャットサービス「Chat管理人」を2023年5月にリリースしています²¹

「Chat管理人 Powered by GPT-4」は、GPT-4 AI技術を活用したマンション管理会社、デベロッパー、管理組合向けのサービスです。このサービスは24時間365日、住民のお問い合わせに対応し、管理人の業務負担を大幅に軽減することを目的としています。

GPT-4を活用することで、専門的な問いにも対応可能な知識を持ち、日々進化する回答能力を備えています。

²¹ GOGEN株式会社「ChatGPTを活用したマンション管理会社向けチャットサービス『Chat管理人 Poweredby GPT-4 LINE版』をリリース」
<https://gogen.jp/posts/a1Dd78Ma>

<p>機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 24時間365日の対応 • 生成AI技術 • 多言語対応 • シンプルなチャットUI • 管理書類の学習と回答生成 • 管理書類の閲覧
<p>導入効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 業務負担の軽減：人手不足や教育負荷の軽減。 • 対応品質の向上：専門的な回答能力と即応性による顧客満足度の向上。 • 多様な顧客対応：多言語での問い合わせに対応できるため、広範な顧客基盤へのサービス提供。 • 対応漏れの削減：24時間対応によるクレームや対応漏れの低減。
<p>公式HP</p>	<p>https://chatkanri.com/#info</p>



4 海外不動産テックでの生成AI活用事例

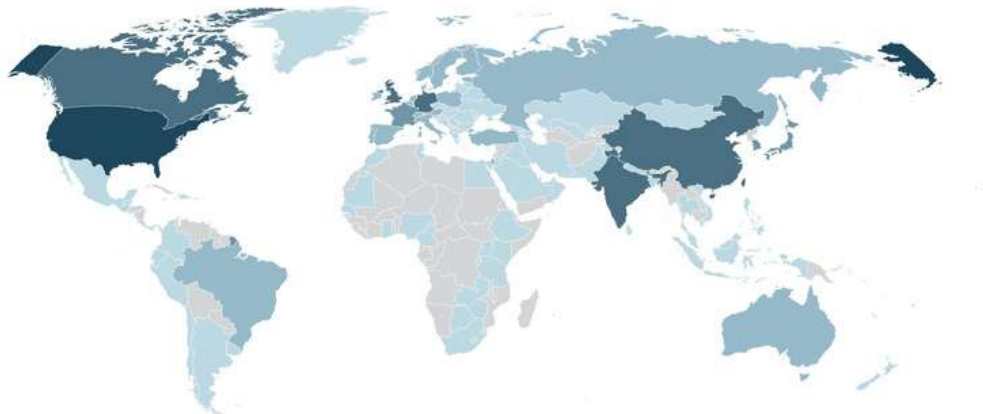
4.1 海外不動産市場でも広まるAI活用

生成AIをはじめとするAI活用は、海外不動産市場でも広がっています。米MediumはAIは、不動産業界を含む多くの産業において急速に普及し、ビジネス技術を革新していると述べています。

同社は、**不動産業界におけるAIの利用は、2026年までに982億ドルに成長すると予測**しており、**米国に拠点を置くAI企業は全体の37%を占めている**とのこと²²です。

37% of AI companies are based in the U.S.

Count of AI Companies <100 100 - 500 500 - 1000 1000 - 10000 10000<



Source: JLL Research, PitchBook Data, Inc., June 2023. *Data has not been reviewed by PitchBook analysts.

(画像出典：JLL 「Artificial Intelligence: Real Estate Revolution or Evolution?」)

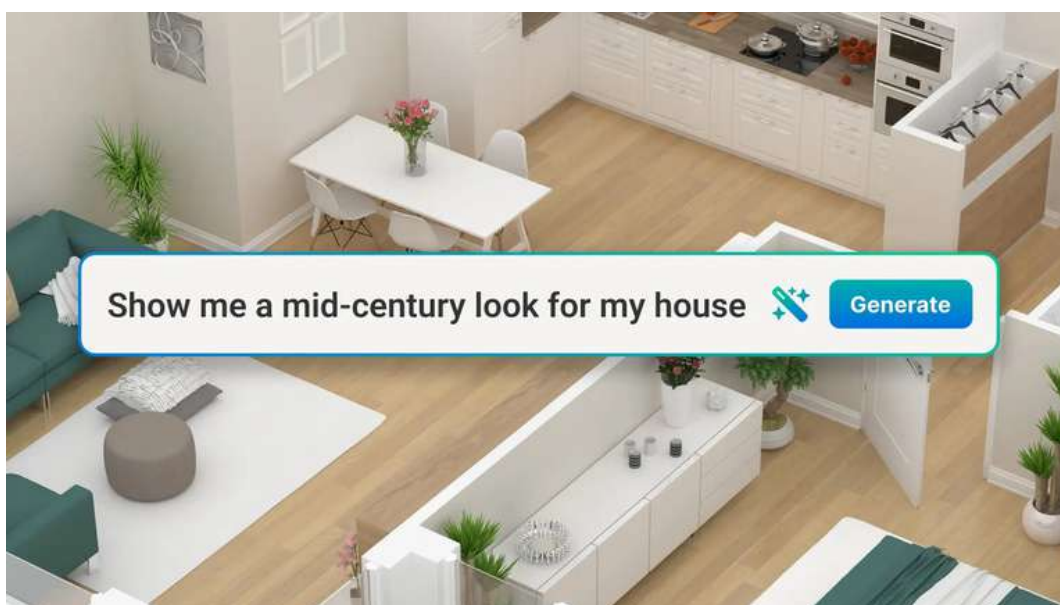
²² Medium 「AI In Real Estate- Companies Revolutionizing Operations with AI Solutions」
<https://impactqa.medium.com/ai-in-real-estate-companies-revolutionizing-operations-with-ai-solutions-2cdb59782470>

さらに、デロイト トーマツ グループ は**全世界の不動産所有者と投資家の72%以上が、AI対応ソリューションに投資しているか、計画段階であると発表しています。**²³

この情報からも、海外不動産市場でもますますAI活用が盛んになることは疑いの余地がないでしょう。

4.2 生成AIを活用した海外の不動産テック例

■Matterport | 写真から詳細データを抽出



(画像出典：PR Times 「Matterport、生成AI『Genesis』を発表：建物の設計、構築、管理に変革をもたらすイニシアティブ」)

米Matterport社は、「Genesis」という新プロジェクトを立ち上げ、自社の既存のデジタルプラットフォームに生成AIの技術を盛り込むことを2023年6月に発表しています²⁴

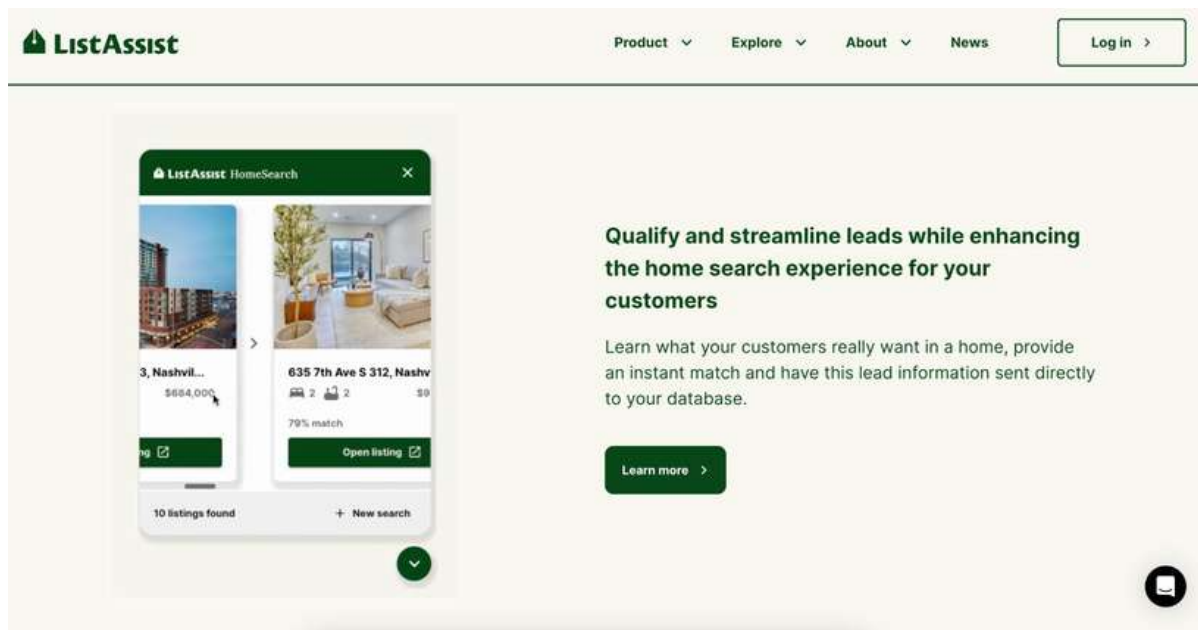
この技術の組み合わせにより、より進化したサイバー空間上への環境再現が可能になり、内装デザインからエネルギー効率、安全性に至るまで、不動産関連の様々な側面が改善されます。

Genesisの目的は、不動産業界における作業の効率化と意思決定の改善です。この技術を使って、建物の設計や利用、エネルギー効率、メンテナンスなどを自動的に最適化し、建築物のマーケティングや管理をサポートすることを標榜しています。

²³ Deloitte 「RE-generative AI: How technology can transform commercial real estate」
<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/generative-ai-in-real-estate-benefits.html>

²⁴ PR Times 「Matterport、生成AI『Genesis』を発表：建物の設計、構築、管理に変革をもたらすイニシアティブ」
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000005.000111509.html>

■ListAssist | 不動産リストの作成を自動化



(画像出典：ListAssist)

オークランドとロンドンに本社を置くListAssist社は、不動産業界向けにAIを活用した技術を提供する企業で、「物件リストの作成」「適切なリードの特定」「顧客にぴったりの住宅を迅速に見つけ出すサポート」などで役立つサービスを提供しています²⁵

ListAssistの提供する主な製品は以下のとおりです。

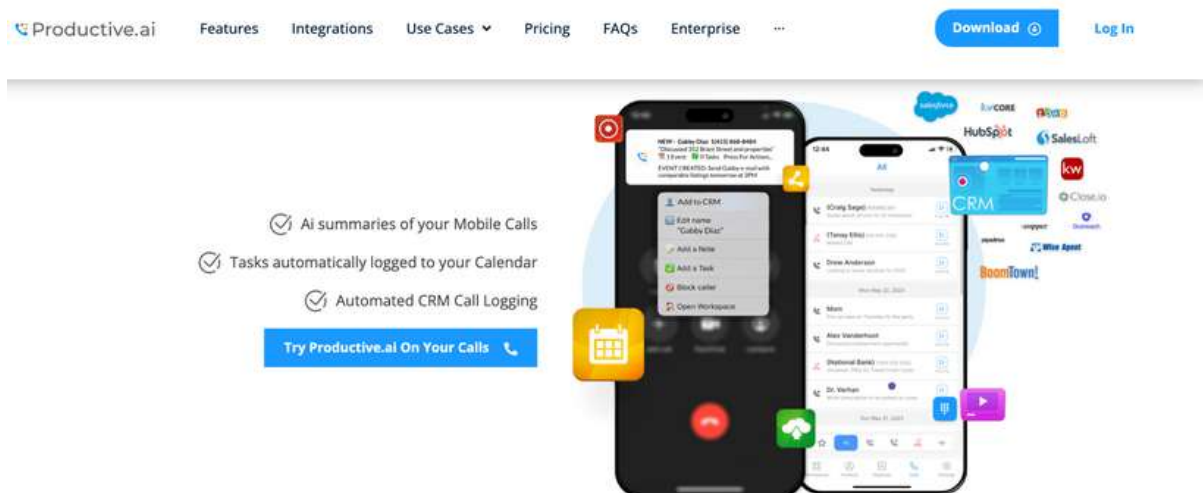
- **HomeSearch**：顧客の住宅検索体験を向上させるため、顧客が求める住宅特徴に基づいて即時にマッチングを行い、関連情報をデータベースに直接送信するチャットベースのサービス。
- **ListAssist**：住所と物件画像を使って、物件のリスト記述やソーシャルメディアのキャプションを短時間で自動作成するサービス。

ListAssistは、その革新的なアプローチで業界内で複数の賞を受賞しており、HarcourtsやTheMLS.com in Beverly Hillsといった企業とのパートナーシップも結んでいます。

このサービスを使うことで、不動産会社は顧客のニーズに集中し、効率的に業務を進められることでしょう。

²⁵ ListAssist <https://www.listassist.ai/homesearch>

■Productive.ai | 通話音声を自動記録し、文字起こし



(画像出典 : [Productive.ai](https://productive.ai))

米Productive.ai社は、携帯電話の通話を自動化し、不動産ビジネスの効率を高めるソリューションを提供するスタートアップ企業です。同社は、通話を自動的に記録し、文字起こしを行い、さまざまなアプリケーションと統合する機能を提供しています。

これにより、不動産業界をはじめ、営業・アカウント担当者、医療業界、ビジネスオーナーなど、多岐にわたる業種での通話管理が効率化されます。

Productive.aiは、2023年のNational Association of Realtorsの戦略的投資部門であるSecond Century Venturesが運営する「REACHカナダアクセラレータプログラム」に選ばれており、今後ますますの発展が予測される企業です。

²⁶ Productive.ai <https://productive.ai/>



5 生成AIのリスク

リスク①：情報漏洩

ChatGPTを使用する際は、提供するデータが分析に用いられる可能性があるため、**機密情報や第三者の個人情報の入力**は避ける必要があります。

対応策としては、機密情報を含まないデータのみでChatGPTを使用すること、またはデータの匿名化や暗号化を行い、使用上の制限を設定することが考えられます。

リスク②：著作権・プライバシー侵害

ChatGPTは誤情報を生成する場合があります。そのため、**生成された内容の正確性を確認し、誤情報が含まれている場合には修正**が必要です。

内容の真実性を検証するために信頼できる情報源を参照することが重要。特に外部への情報発信の際には、社内での共通認識を確立することがリスク回避に繋がります。

この問題について、OpenAIは「**著作権シールド**」という新しい施策を2023年11月に発表しました²⁷。これは、ChatGPT Enterpriseおよび開発者プラットフォームのユーザーが著作権侵害で訴訟された場合、OpenAIが法的な請求に対して介入し、発生した費用を全額支払うという内容です。

このような施策は、Microsoft、Google、Amazonなど他の生成型AIを提供する企業によっても実施されており、画像生成AI分野でもAdobeやGetty Images、Shutterstockなどが同様の保護措置を取っています。

²⁷ Gigazine 「OpenAIが著作権侵害で法的請求が発生した場合にユーザーを守り発生費用を全額支払う『著作権シールド』を発表」
<https://gigazine.net/news/20231107-openai-copyright-shield/>

リスク③：倫理的な問題の発生

ChatGPTの出力には、不適切または差別的な内容が含まれる可能性があるため、**生成された内容を常に監視し、問題が見つかった場合は修正や削除**を行わなければなりません。

その上では、モデルの調整やフィルタリング機能を活用して、不適切な内容の生成を抑えることも必要です。

さらに、ChatGPTを営業メール作成に使用していることを公にすると、社外の関係者からの印象を損ねる恐れがあるため、社内での適切なコンプライアンス遵守や、使用範囲に関する明確な声明を出すことも考慮しましょう。

生成AIの今後について



一般社団法人 不動産テック協会

代表理事 巻口 成憲

「生成AIはさまざまな業界に革命的なインパクトを与えており、不動産テック業界においても例外ではありません。不動産テックはこれまで、インフォメーション革命からトランザクション革命へと進んできましたが、生成AIの登場によって、コミュニケーション革命、クリエイティブ革命というステージに到達しました。

生成AIは生産性を高めるだけでなく、ビジネスの創造性を高めるテクノロジーとしての活用も期待されています。顧客への自動回答などのコミュニケーションの円滑化、効率化に加え、接客方法の教育、コード生成の自動化、デザインの創造など、幅広いジャンルで生成AIは既に活用され始めているのです。

デジタルトランスフォーメーションの定義のとおり、生成AIは新たな顧客体験を提供する強力なテクノロジーであると期待しています。不動産テック協会は、生成AIに関する勉強会や国内外の先進活用事例の発信などを通じて、不動産ビジネスの発展に寄与する取り組みを実施してまいります」



GOGEN株式会社

代表取締役CEO 和田 浩明

「生成AIが2023年から2024年にかけて不動産業界に与える影響は、前例のない機会と挑戦をもたらします。テキスト、画像、音声生成などの応用を通じ、不動産業界は『顧客体験の向上』『効率性の増大』『新しいビジネスモデル』の創出を目指しています。

しかし、これらの技術進歩に伴い、情報のセキュリティ、プライバシー保護、倫理的な問題などのリスクも高まっているのも事実です。

これらの課題に対処し、生成AIの持つ潜在力を最大限に活用することで、不動産業界はより革新的かつ持続可能な未来へと進化することができます。この過程で、業界は倫理的およびセキュリティの枠組みを再定義し、責任ある技術の統合に努める必要があります」

本資料に関するお問い合わせ

一般社団法人不動産テック協会

Real Estate Tech Association for Japan（略称RET）

メール：info@retechjapan.org

Web：<https://retechjapan.org/membership/>