

報道関係者各位

2022 年 2 月 17 日

ロボットを通じ不動産業界の新しい働き方に注力

Casa robotics とウチらめっちゃ細かいんでが 業務委託基本契約を締結 ひきこもり在宅ワーカーがロボット接客を担当



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、株式会社ウチらめっちゃ細かいんで（本社／東京都千代田区、代表取締役／佐藤 啓、以下「めっちゃコマ」と言う。）と業務委託基本契約を締結し、モデルハウス案内ロボットミレルン（以下「ミレルン」と言う。）を用いたリモート接客業務を、めっちゃコマのメンバーであり、いわゆる「ひきこもり」(※1) の経歴をもつ在宅ワーカーに委託を開始しました。ロボットによる雇用機会の創出と多様性の向上に貢献しながら、カーザロボティクスの規格型平屋注文住宅 IKI（イキ）（以下「IKI」と言う。）の今後の販売拡大に備えます。

※1) 「ひきこもり」の定義…様々な要因の結果として社会的参加（就学、就労、家庭外で交遊など）を回避し、原則的には6ヵ月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態を指す現象概念（他者と交わらない形での外出をしていてもよい）

参照：ひきこもり支援に関する関係府省横断会議 第1回（令和3年6月29日）資料1 p.11『「ひきこもり」の定義など』

<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000808501.pdf>

ロボット部におけるリモート接客の強化

カーザロボティクスでは、注文住宅営業の効率化と顧客体験向上を目指し、リモート接客に力を入れています。現在、全ての IKI 展示場にビデオ接客システムを、また、3ヵ所の展示場でロボット「ミレルン」をそれぞれ導入し、カーザロボティクスの「ロボット部」所属の担当者が1ヵ所から全ての 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ています。(※2) これにより、

営業人員を大幅に増やすことなく効率的に注文住宅営業を行えるようになり、成約率は約 2 倍（※3）へと向上しました。

このように好調なロボット部におけるリモート接客を更に強化する上で課題となったのが、1 人の担当者がビデオ接客と「ミレルン」による接客を同時に行うことが難しいということでした。情報量が多く詳細に住宅のご案内が出来るビデオ接客と、エンターテインメント性に優れたコミュニケーションを通じてお客様との距離を縮めることができる「ミレルン」による接客は、同時に実施することで相乗効果を発揮すると考えられます。そこで今回、「ミレルン」による接客をめっちゃコマのメンバーであり、いわゆる「ひきこもり」の経歴を持つ在宅ワーカーに委託することで、課題解決を図りました。その結果、「ミレルン」導入済みの展示場でのリモート接客においては、「ロボット部」の担当者がビデオ接客を、めっちゃコマのメンバーが「ミレルン」による接客をそれぞれ担当することで、2 つの方式の同時実施が実現しました。



※2）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/

※3）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

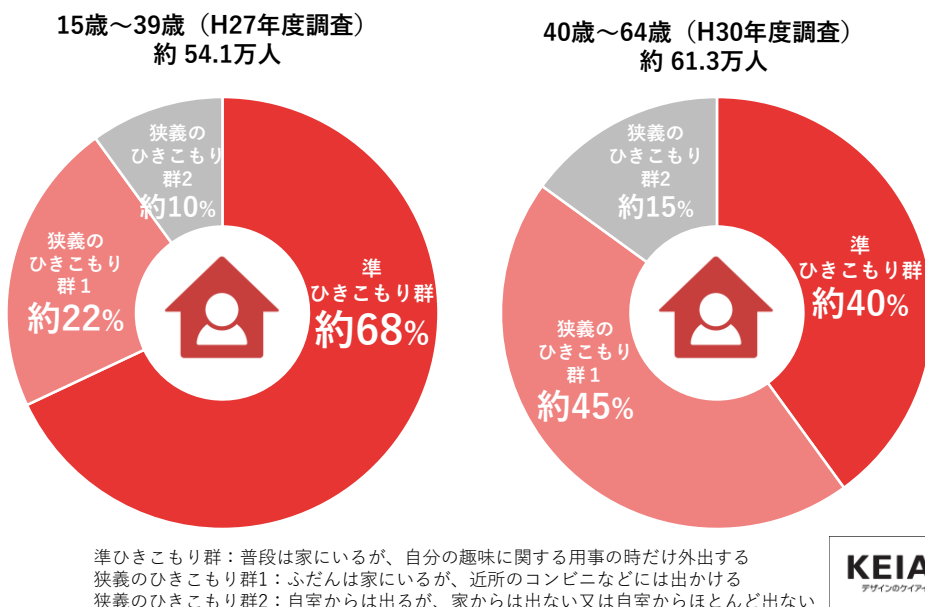
(2021.12.22) https://ki-group.co.jp/keiai_magazine/2021/12/22/robot300/

「ミレルン」を通じた多様な働き方の実現

令和 3 年 6 月に内閣府が発表した「ひきこもりに関する調査」のひきこもり者の推計数によると、15 歳～39 歳（H27 年度調査）で約 54.1 万人、40 歳～64 歳で（H30 年度調査）約 61.3 万人とされています。その内、「ふだんは家にいるが、自分の趣味に関する用事の時だけ外出する」という「準ひきこもり群」に該当しているのは、15 歳～39 歳では約 68%、40 歳～64 歳では約 40%となっています。一方、「狭義のひきこもり群」として「ふだんは家にいるが、近所のコンビニなどに出かける」に該当しているのは、15 歳～39 歳では約 22%、40 歳～64 歳では約 45%となっております。さらに「自室からは出るが、家からは出ない又は自室からほとんど出ない」に該当する割合は、15 歳～39 歳では約 10%、40 歳～64 歳では約 15%となり、年代でそれぞれの割合は異なるものの、約半数以上の方は、何かしら社会との接点をもっている事が考えられます。（※4）

労働人口の減少が問われる中、カーザロボティクスでは、ロボットによる雇用機会拡大と多様性の向上に貢献しながら、IKIの今後の販売拡大に繋がる取り組みを検討しておりました。今回、「ミレルン」による接客にめっちゃコマのメンバーを採用することで、労働市場としてのひきこもり群にアクセスすることが可能となりました。

ひきこもり者の推計数



めっちゃコマは、ひきこもりや、その経験者が在籍し、ひきこもりの方への教育事業をはじめとする様々な事業を運営する会社です。ひきこもりの方々は比較的在宅率が高いため、待機時間も含めて長時間のオペレーションとなりがちな IKI 展示場のリモート接客業務を少人数でカバーでき、貴重な労働力となり得ます。

めっちゃコマは企業の特性上、外部から業務提携の依頼等が寄せられても、在宅で行えない場合は大方断らざるを得ません。しかし今回の「ミレルン」を使ったりリモート接客は在宅で完結可能です。こうしたことから、「ミレルン」による接客業務を前向きに受けていただけるワーカーを探していたカーザロボティクスとの間で利害が一致し、今回の業務委託基本契約締結に至りました。

「ミレルン」を通じた接客は、自分の顔や声を出さずロボットとしての姿・声でお客さんと接します。ひきこもりの方々にとっては「ミレルン」の接客を通じて、対人コミュニケーションのスキルを習得しながら、社会との接点を持ち、且つ働くことで収入が得られるというメリットがあります。このように「ミレルン」は、ひきこもりの方々がより働きやすいと感じる働き方の普及に寄与し、ロボットによる雇用の多様性をさらに広げています。

※4）参照：内閣府におけるひきこもり関係の調査・施策について（令和3年6月）p.38「1. ひきこもりに関する調査」より

<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000808501.pdf>

今後について

今回のめっちゃコマへの業務委託においては、ひきこもりでもある在宅ワーカーに住宅営業としての知識は特に求めず、ロボットの「ミレルン」によるリモート接客を通じて展示場になごみの雰囲気を生み出すことを目標としています。これにより、ひきこもりの方が容易に接客の仕事を始めることができます。これをフェーズ1とし、2022年3月末まで実施する予定です。今回、フェーズ1では2名の在宅ワーカーがシフトを組んでリモート接客に当たっています。

フェーズ1終了時のデータを在宅ワーカーへフィードバックし、個人毎の特性や習熟度に合わせ、より実践的な住宅営業スキルを身に付けさせるなどしながら、規模を拡大したフェーズ2の2022年4月以降での実施を検討します。これにより、より直接的に成約につながる接客を目指し、在宅ワーカーがより高い収入を得られる可能性を追求してまいります。当社とカーザロボティクスは、こうした取り組みを通じて、ロボットによる雇用機会拡大と多様性の向上に貢献しながら、IKIの今後の販売拡大に備えます。

■株式会社 ウチらめっちゃ細かいんでは

「誰もが、安心して働ける場を作りたい」をビジョンに掲げ、生きづらさ・働きにくさを感じる人たちが、それぞれが持つ特性を生かして、安全・安心に働き、社会と繋がることのできる環境の実現を目指しています。

【会社概要】

社 名 株式会社 ウチらめっちゃ細かいんでは
代 表 佐藤 啓
所 在 地 〒102-0083 東京都千代田区麹町 3-5-2 ビュレックス麹町
フロンティアリンク株式会社内
TEL: 03-6225-0991 FAX: 03-6225-0910
資 本 金 9,999,500 円
設 立 2017年12月1日
U R L <https://mechakoma.com/>
事業内容 ひきこもり当事者等に対する教育事業（プログラマースクール運営）、
ホームページ・スマートフォンアプリ等の開発・制作事業

■ 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』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）
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