

2024年1月25日

報道関係者各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

マンション向けDXサービス「Virtual レスポンス」(AIチャットボット)  
AIによる対話成功率が96%を突破  
— 高精度な回答により、居住者の利便性向上と管理会社の業務効率化を同時に実現 —

株式会社ファミリーネット・ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役：浜西豊、以下「FNJ」）が提供しているマンション向けAIチャットサービス「Virtual レスポンス(バーチャルレスポンス)」が、AIによる対話成功率<sup>\*1</sup>が、平均96%を突破したことをお知らせいたします。

※1 質問への回答が破綻せずに回答完了できた率（2023年11月～2024年1月実績/対話件数計：2,433件）

通常のチャットボットサービスが80%の対話成功率と言われる中、Virtual レスポンスはユーザーからの問い合わせのうち、96%の質問に対して、正常な回答を提供しています。これにより、居住者の利便性が向上するだけでなく、導入企業からは、「問い合わせの対応時間が格段に減った」「気づいたら居住者から電話がかかってくるようになっていた」等のお声をいただいております。

■高精度な回答を可能にする仕組み①居住しているマンション特有の質問にも回答が可能

高精度な回答を可能にしている要因の一つは、Virtual レスポンスは同一の質問でもマンション毎に最適化された回答結果を応答できる仕組みです。たとえば、共用施設の利用方法や駐車場の申し込み方法など、マンションごとに回答結果が異なる場合においても、ユーザーは自分が住んでいるマンション名を入力する必要がなく、最小限の情報入力でユーザーに即した回答を得ることができます。

〈イメージ：マンション毎に最適な回答が可能〉



## ■高精度な回答を可能にする仕組み②AIによる多様な表現バリエーションへの対応

Virtual レスポンスは、ユーザーが入力する様々な表現を AI で適切に解釈・処理することができます。たとえば、「自転車シェア」「シェアサイクリング」「レンタサイクル」や「ベランダ」「バルコニー」「テラス」等、事前に設定したシナリオ以外の文言をユーザーが入力した場合でも、AI が同じ意味であることを理解して適切に回答します。累計 20,000 件を超える応答実績を通じて、マンション特有の表現の揺れや類語についての AI 学習が進んだことで 96% という高い対話成功率を実現することができています。

Virtual レスポンスは、24 時間 365 日の無人サポートを実現し、管理会社の業務効率化に大きく貢献しています。FNJ は今後もテクノロジーの進化とサービスの向上に注力し、マンションライフに関わる様々なビジネスプロセスをサポートしてまいります。

### [株式会社ファミリーネット・ジャパン 会社概要]

設立 : 2000 年 10 月 6 日  
代表者 : 代表取締役 浜西 豊  
所在地 : 東京都港区愛宕二丁目 5 番 1 号愛宕グリーンヒルズ MORI タワー 29 階  
事業内容 : 集合住宅向けインターネット接続サービス、電気、エネルギーの売買、  
エネルギーモニタリング及びエネルギー情報活用サービス 決済代行サービス等  
URL : <https://www.fnj.co.jp/>

### [プレスリリースに関するお問い合わせ先]

株式会社ファミリーネット・ジャパン 広報担当：白井  
TEL : 03-6759-2200 MAIL : [koho@ml.fnj.co.jp](mailto:koho@ml.fnj.co.jp)

### [サービスに関するお問い合わせ先]

株式会社ファミリーネット・ジャパン 商品戦略室：西條  
TEL : 03-6759-2930 MAIL : [product-strategy@ml.fnj.co.jp](mailto:product-strategy@ml.fnj.co.jp)