

2025年4月15日

報道関係者各位

株式会社東急コミュニティー

公営住宅の新たな窓口担当はAIエージェント 業務効率化・利用者の利便性向上に寄与

～堺市営住宅管理センターの窓口で試験導入し実証実験開始～

株式会社東急コミュニティー（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：木村昌平、以下「当社」）は、株式会社ティファナ・ドットコム（本社：東京都目黒区、代表取締役社長 森博也、以下「ティファナ・ドットコム」）が提供する対話型AI、「AIさくらさん」シリーズの「アバター接客さくらさん」を堺市営住宅管理センター（大阪府堺市）窓口にて3月21日より、試験導入したことをお知らせいたします。

この試験導入は、顧客からの問い合わせに対する一次対応にAI技術を活用することで、職員の業務効率化を図ると共に、公営住宅入居者や入居希望者など、公営住宅を利用する皆さまの利便性向上を目的としています。

公営住宅の新たな窓口担当はAIエージェント 業務効率化・利用者の利便性向上に寄与

～堺市営住宅管理センターの窓口で試験導入し実証実験開始～



■ AIエージェントの一次対応で公営住宅管理が抱える課題解決を図る

全国で公営住宅25万戸超（2025年4月1日時点）の管理実績がある当社では、自治体担当者とのヒアリングを通して、DX（※）推進が全国的に求められていると認識し、さらに自治体が公営住宅を管理する上で抱える「物価上昇に伴うコスト上昇」「入居者サービス業務の効率化」などの課題に対応するため、2024年4月にプロジェクトを立ち上げ、ITを活用した業務のDX化を推進してきました。様々なシステムの検討を重ねてきた結果、この度、非対面窓口である「アバター接客さくらさん」の試験導入に至りました。今回試験導入するのは、堺市営住宅管理センター窓口となります。これにより、堺市営住宅管理センター窓口では、月間約800件にも上る問い合わせの一次対応をAIが担うことが可能になり、職員の業務効率化の促進が期待されています。

当社は、今回の実証実験を通じて、利用者の利便性向上と業務効率化や迅速化を実現し、全国の自治体DXの先事例として発展させることを目指しています。

※…DXとは、「デジタル・トランスフォーメーション」の略で、デジタル技術を用いて業務プロセスやビジネスモデルを変革し、新たな価値を創出する取り組みのことを言います。

■「アバター接客さくらさん」堺市営住宅管理センター事例

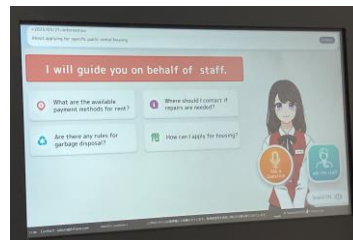
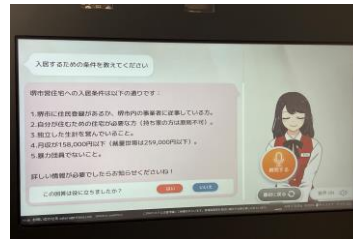
堺市営住宅入居者や、入居希望者からの問い合わせに自動で対応し、職員の業務効率化を推進します。外国語（英語・中国語・韓国語）での同時翻訳機能も備わっているため、昨今増加している外国人入居者への対応も可能です。また、一般的な内容を回答する一次対応で完結しない問い合わせについては、職員による遠隔対応も可能であるため、利用者も活用しやすい運用方法となっています。

【入居者向けの対応例】

- ・ 家賃の支払い方法の案内
（銀行払込・口座引き落としの手続き）
- ・ 各種申請や退去手続きのサポート
（必要書類・手続きの詳細を説明）

【入居希望者向けの対応例】

- ・ 入居条件の確認
（申し込み資格や優遇措置の案内）
- ・ 申し込み手続きの案内
（申し込み方法・受付期間の説明）
- ・ 空室情報の確認方法
（最新の空室情報の取得手順を説明）



<AIさくらさんとは>

AIさくらさんは、ティファナ・ドットコムが提供する、登録・チューニング作業をお客様がすることなく利用できる対話型AIです。「あなたの隣にAIさくらさん。仕事も幸せも、一緒に。」をコンセプトに、AIさくらさんとの対話を通して企業や自治体のDX推進をサポートしています。

■今後の展望

当社は、総合不動産管理会社として、今回の実証実験を通じて課題を明らかにし、より良いシステムへの改善に繋げ、公営住宅の窓口業務DXのモデルケースとなるサービスを確立していくことを目指します。また、対面での窓口対応に限らず、今後は電話対応やWebなどオンライン上での問い合わせ対応にも対応することで、AIがサポートする範囲を広げていきたいと考えています。今後も引き続き、公営住宅管理の効率化と利用者の利便性向上に努めて参ります。

■株式会社東急コミュニティー 会社概要

所在地 : 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号 世田谷ビジネススクエア タワー
代表者 : 代表取締役社長 木村 昌平 (きむらしょうへい)
事業内容 : マンションライフサポート事業、ビルマネジメント事業、リフォーム事業
URL : <https://www.tokyu-com.co.jp/>