

2025 年 3 月 27 日

報道関係者各位

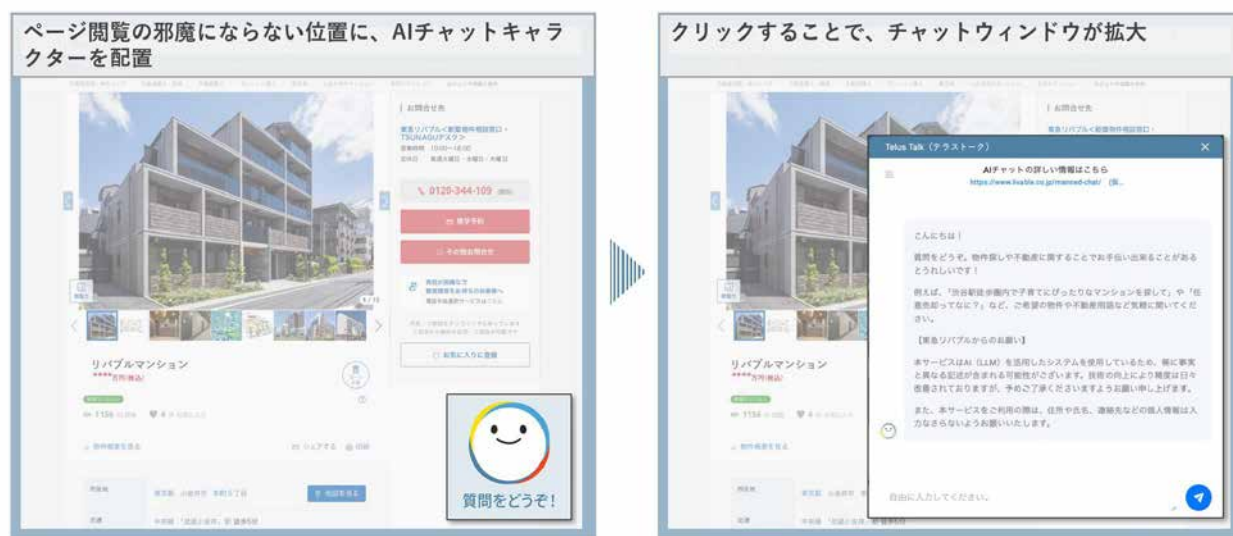
東急リバブル株式会社

東急リバブル、生成 AI を活用した対話型チャットサービスの提供を開始 ～不動産取引に関するお困りごとを解決に導く「Tellus Talk（テラストーク）：β版」を ホームページの接客対象ページに採用～

東急リバブル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：太田 陽一）は、当社ホームページの購入・売却ページをご利用されるお客様のニーズに沿った情報提供（パーソナライズ）を強化し、またお客様のニーズに応じた新たなコミュニケーション手段を提供することを目的として、生成 AI に関する専門知見を有する株式会社電通デジタルおよび株式会社電通と共同で、生成 AI を活用した対話型チャットサービス「Tellus Talk（テラストーク）：β版」を開発しました。このサービスは 2025 年 3 月 27 日（木）午前 11 時から当社ホームページ上で提供を開始いたします。

TellusTalk

【サービス提供画面（イメージ）】



<Tellus Talk：β版 機能紹介ページ>

<https://www.livable.co.jp/tellus-talk/>

■ Tellus Talk（テラストーク）：β版 提供開始の背景

当社のホームページでは、不動産物件情報や当社のサービス、および不動産取引に関する様々な情報を提供しています。しかし、これまではお客様が掲載された膨大な情報から必要なものを自ら見つけ出さなければならず、必要な情報に到達できないこともありました。

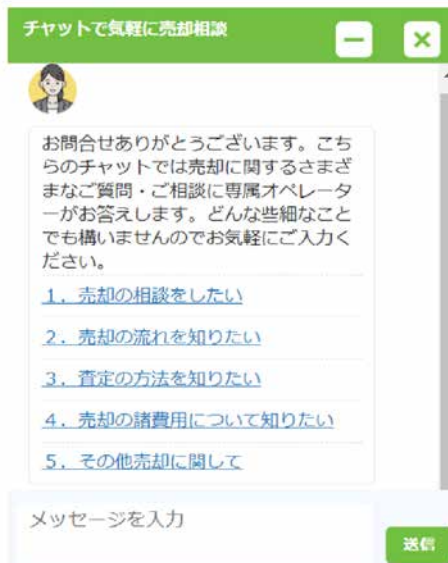
当社では従来より、ホームページ上の、売却相談関連ページにおいて「有人チャット」による対応を行ってまいりましたが、夜間など人員を配置できない時間帯はチャットボットによる対応に切り替える必要があり、また不動産のご購入相談を含めた様々な不動産に関するニーズをお持ちの多くの訪問者様（月平均 914 万ページビュー／2023 年度実績）一人一人に、最適な顧客体験を提供できていないという課題がございました。

そこで当社では、お客様が人生において数回しか経験しない不動産取引に際して生じる様々なお困りごとに「その場で」「すぐ」対応することができるようにするため、本サービスを開発いたしました。この生成 AI チャットシステムには、長年にわたって蓄積された様々なノウハウやデータが活用されています。

本サービスの提供開始により、ホームページを利用するお客様の顧客体験価値の向上と、サイト内でのお客様とのコミュニケーションの強化を通じて、離脱率の改善とサイト内回遊の促進によるコンバージョンの増加を目指しています。

《従来の「有人チャット」》

- ・売却相談のみ
- ・22:00～7:00はチャットボット対応



■ Tellus Talk（テラストーク）：β版の概要

本サービスでは、AI チャットキャラクターを当社ホームページの接客対象ページに配置し、お客様と WEB 上で対話を行います。（当初は売買仲介関連の質問に対応可能）お客様の求める最適解を迅速に提供し、高品質な顧客体験を実現します。本サービスの利用により、お客様は「いつでも」「どこでも」プロの営業担当に近い水準の回答を得られるようになります。なお、基盤となる大規模言語モデル：LLM は Claude-3.5 Sonnet（註）を採用しています。※将来的な技術進歩に応じて、LLM は変更する可能性があります。

（註）Claude-3.5 Sonnet は、2024 年 6 月に Anthropic 社が発表した大規模言語モデルです。前世代のモデルと比較して、推論能力や処理速度などが向上しており、指示の理解や回答生成がより高いレベルで実現可能とされています。

【AIと24時間いつでも対話可能】

東京タワーが見える物件がいい、親と同居するための物件を探したい、ローンが残っているけれど売却できる？など、お客様の大きな条件にもAIが柔軟に対応し、個別のニーズに対応した最適解の提供に努めます。



《AI チャットキャラクター「Tellus (テラス)」》



「使ってみたい」という気持ちを醸成し、お客様との円滑なコミュニケーションを図るため、サービスを象徴するキャラクターを設けています。

(ミッション)

お客様に寄り添い、不動産売買のお困りごとを解決し、営業との懸け橋となる

(モチベーション)

自分が持っている不動産知識を使って、お客様を心から喜ばせたい。
お困りごとを解決したい。

■ 今後の展開

当社ではお客様が快適に、かつ安心・安全に不動産取引ができるよう、ホームページにおいても誰も見やすく分かりやすいデザイン、またお客様が使いやすい情報設計に努めてを日々企画しております。

また、ホームページ以外の取組としても、課題解決とお客様へのサービス向上を目指し、「不動産の価格査定 AI システム（特許第 7437560 号、令和 6 年 2 月 14 日登録）」、「クラック画像診断 AI システム『CRACK SCANNER』（特許第 7124995 号、令和 4 年 8 月 16 日登録）」および「新築マンションレコメンド AI システム（2024 年 4 月サービス提供開始）」などのシステムを開発・運用するなど、同業他社に先駆けて、AI などの先進技術を活用した業務変革に着手しています。

今回導入した Tellus Talk（テラストーク）：β 版による対話型チャットサービスの提供を通じて、お客様には WEB 上での AI との対話によって、いつでも気軽に「知りたいこと」「気づかなかったこと」を知ることができるような環境をご提供するとともに、一人ひとりのお客様のニーズを AI との会話を通じて深く捉え、お客様個々人のニーズに沿った最適な提案のできるホームページ作りに努めてまいります。

■ 会社概要

< 東急リバブル >

会 社 名	東急リバブル株式会社
所 在 地	東京都渋谷区道玄坂一丁目 9 番 5 号
代 表 者	代表取締役社長 太田 陽一
資 本 金	13 億 9,630 万円
事 業 内 容	不動産仲介業、不動産販売業、不動産販売受託業
設 立 年 月 日	1972 年 3 月 10 日

< 電通デジタル >

会 社 名	株式会社電通デジタル
所 在 地	東京都港区東新橋一丁目 8 番 1 号
代 表 者	代表取締役社長執行役員 瀧本 恒
資 本 金	4 億 4,250 万円
事 業 内 容	クリエイティビティとテクノロジーを活用した、デジタルマーケティングや DX による企業の「成長と変革」を支援
設 立 年 月 日	2016 年 7 月 1 日

< 電通 >

会 社 名	株式会社電通
所 在 地	東京都港区東新橋 1 丁目 8 番 1 号
代 表 者	代表取締役 社長執行役員 佐野 傑
資 本 金	100 億円
事 業 内 容	顧客のマーケティング全体に対するさまざまなソリューション提供に加え、デジタル時代の変革に対応する効率的な広告開発、最適なお客様体験のデザイン、マーケティング基盤そのものの変革、さらには顧客の事業変革などを支援しています。また、マーケティング領域を超えて進化させた多様なケイパビリティを掛け合わせ、顧客と社会の持続的成長に貢献する統合ソリューションを提供していきます。
設 立 年 月 日	1901 年 7 月 1 日

以 上

— 本件に関するお問い合わせ —

東急リバブル株式会社 経営企画部 広報課 市川

TEL : 03-6778-8328

MAIL : kouhou-info@ma.livable.jp