

報道関係各位

三菱地所レジデンス株式会社

Umee Technologies 株式会社

～商談記録の作成・解析実験に続く、顧客ロイヤルティ向上に向けた AI 活用～

マンション購入検討者との対話を再現する 販売担当者トレーニング用「お客様 AI」を構築

三菱地所レジデンス株式会社（以下、三菱地所レジデンス）と Umee Technologies 株式会社（以下、Umee Technologies）は、対話インサイト AI 「Front Agent®（フロントエージェント）」に蓄積したお客様との商談記録を活用し、マンション購入検討者との対話を再現する三菱地所レジデンス独自の「お客様 AI」を構築し、販売担当者のトレーニングに活用します。

「お客様 AI」は、実際の商談記録から生成した質問やコメントを用い、それに対する販売担当者の受け答えに、三菱地所レジデンスが設定する評価基準・模範解答に基づいて評価・フィードバックを行います。販売担当者は時間や場所に制約されず、一人で繰り返し対話トレーニングを行うことができます。

2026 年 8 月にモデルルームを公開した「ザ・パークハウス 北綾瀬」レジデンスギャラリーにて運用を開始し、検証結果を踏まえて対象物件を順次拡大するとともに、商談記録から生成する Q&A を継続的に充実させてまいります。

【三菱地所レジデンス独自の「お客様 AI」の特徴】

- (1) 商談記録から生成した Q&A を「お客様 AI」の対話内容に反映
- (2) 三菱地所レジデンスの評価基準と模範解答に基づき、AI が評価・フィードバック
- (3) 時間や場所に制約されず、一人で繰り返し対話トレーニングが可能

三菱地所レジデンスは、顧客ロイヤルティ向上を目的として、2024 年にマンションデベロッパーで初めて Front Agent®を導入し、AI を活用した商談記録の作成・解析の実証実験（[参考リリース](#)）を実施。以降、販売幹事物件を中心に全国 21 物件に同 AI（Front Agent®）を導入しており、商談記録の AI 解析データ活用、販売担当者間での成功パターン共有・学習機会の創出を進めてまいりました。

本取り組みでは、「お客様 AI」により販売担当者の対話スキルを一層高め、マンション購入検討者に対してより質の高い商談体験の提供を目指します。

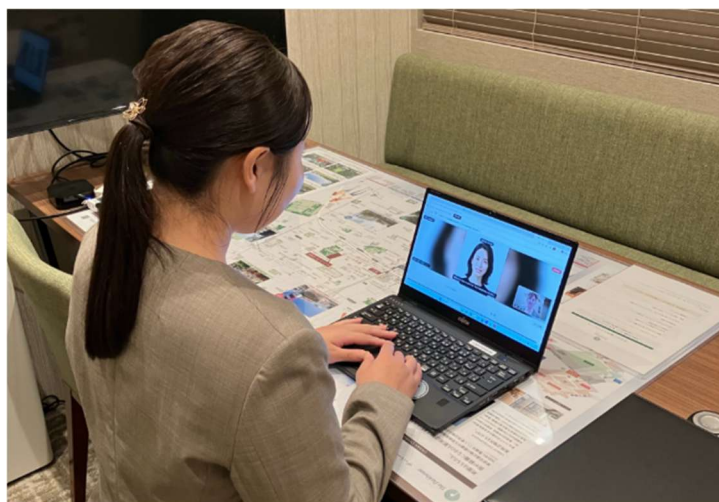
Umee Technologies は、これからの AI 活用時代に暗黙知になりがちな顧客との会話データを導入企業の独自資産として活用できることを目指していきます。企業の商談録音データを Front Agent®を基盤とした AI Transformation（AX）により、三菱地所レジデンスの顧客ロイヤルティ向上を目指します。

■商談記録から生成した Q&A を「お客様 AI」の対話内容に反映

お客様の価値観や住宅購入時の関心は多様化しており、金利や不動産市況など、その時々々の社会環境によって質問や不安も変化します。Front Agent®に蓄積された商談記録には、こうした実際のお客様の声に加え、それに対する販売担当者の回答や提案も含まれています。

直近販売物件の商談記録から生成した Q&A を「お客様 AI」の質問や対話内容に反映することで、多様化するお客様のニーズや、その時々々の不安・疑問を取り入れた実践的なトレーニングを可能にします。

・【画面イメージ①】「お客様 AI」との対話トレーニング



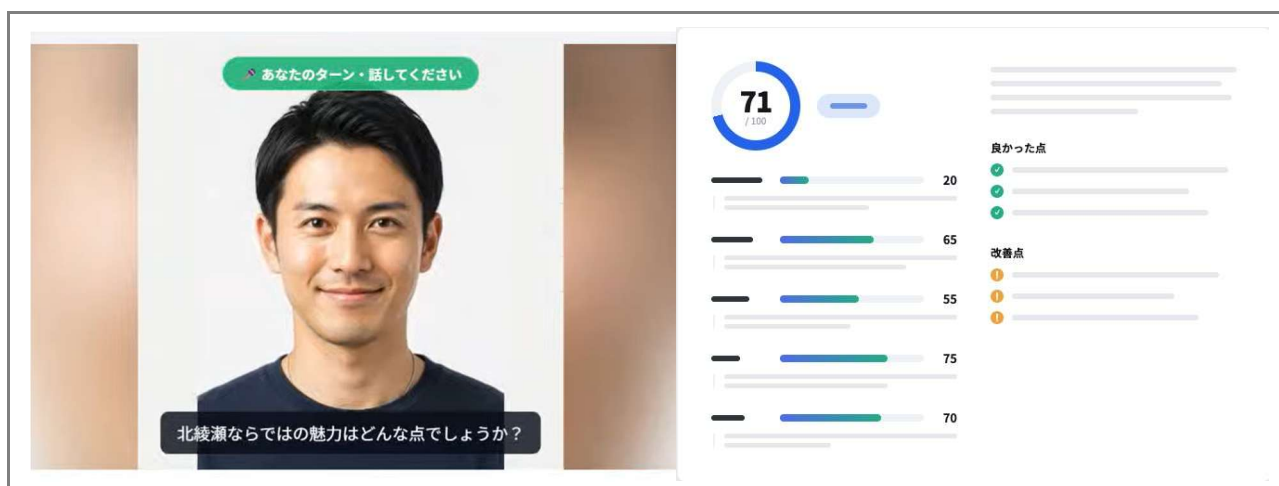
■三菱地所レジデンスの評価基準と模範解答に基づき、AI が評価・フィードバック

販売担当者は、Front Agent®に追加する AI ロールプレイ機能にて、マンション購入検討者との対話を再現した「お客様 AI」からの質問を受け、購入検討時に生じる質問や悩み、相談に応じます。「お客様 AI」は商談記録を活用し、販売担当者の応答を三菱地所レジデンスが設定した評価基準と模範解答に照らして評価・フィードバックします。これにより、販売担当者は自身の応答を客観的に振り返り、改善につなげることができます。

■時間や場所に制約されず、一人で繰り返し対話トレーニングが可能

AI とのロールプレイのため、時間や場所に制約されず、販売担当者は一人で繰り返しトレーニングを実践できます。実際のお客様の質問に基づくロールプレイを繰り返すことで、お客様の背景にある不安や疑問、質問意図を捉える力を高め、分かりやすく納得感のある商談体験の提供につなげます。

【画面イメージ②】 AI アバター 【画面イメージ③】 評価・フィードバック画面



■「Front Agent®」の概要

会話を録音するだけで、顧客の见えない本音を可視化し、組織を変革する対話インサイト AI です。

见えない本音から勝ち筋を導き出す特許技術、Deep Insight Engine™を搭載。なぜ、お客様は貴社を選ぶのか。なぜ、お客様は購入しなかったのか。お客様に選ばれつづけるために、Front Agent®がお客様との会話からインサイトへと導きます。

対面、Web 会議、電話、あらゆる会話に対応し、kintone や Salesforce の AI エージェント化も実現。サイボウズパートナー評価制度にて 3 年連続 2 つ星以上を獲得。

サービスサイト URL : <https://frontagent.umeecorp.com/>

■Umee Technologies 株式会社の概要

会 社 名 : Umee Technologies 株式会社

代 表 者 : 代表取締役社長 新納 弘崇

本 社 : 東京都調布市調布ヶ丘 1-5-1 国立大学法人電気通信大学内

東京オフィス : 東京都港区西新橋 1-2-9 日比谷セントラルビル 5F

設 立 : 2019 年 5 月

事 業 内 容 :

「人の会話に向き合う時代」の実現をミッションに掲げ、会話から人の心理傾向を解析する Deep Insight Engine™ の研究開発を通じてソリューションを提供する国立大学法人 電気通信大学認定スタートアップです。

U R L : <https://umeecorp.com/>

■「ザ・パークハウス 北綾瀬」物件概要

所 在 地 : 東京都足立区大谷田 4 丁目 6 番 (地番)

交 通 : 東京メトロ千代田線「北綾瀬」駅 (1 番出口) 徒歩 7 分

総 戸 数 : 199 戸

構 造 ・ 規 模 : 鉄筋コンクリート造・地上 10 階建

敷 地 面 積 : 6,023.68 m² (売買対象面積)

用 途 地 域 : 第一種住居地域・第二種中高層住居専用地域

間 取 り : 2LDK~4LDK

専 有 面 積 : 56.57 m²~82.73 m²

価 格 : 未定

竣 工 : 2028 年 3 月下旬 (予定)

引 渡 : 2028 年 6 月上旬 (予定)

売 主 : 三菱地所レジデンス株式会社

施 工 : 株式会社長谷工コーポレーション

販売スケジュール : 【第 1 期】2026 年 10 月下旬販売開始予定

物 件 H P : <https://www.mecsumai.com/tph-kitaayase/>



▲外観完成予想 CG

以 上