

2026年 5月 22日

報道関係各位

GMO ReTech株式会社

入居者の問い合わせに生成AIが自動回答 『GMO賃貸DX 入居者アプリ』に「AIチャット自動返信機能」を搭載 ～入居者の利便性向上と不動産管理業務の負荷軽減を実現～

GMOインターネットグループのGMO ReTech株式会社（代表取締役社長：鈴木 明人 以下、GMO ReTech）は、不動産管理会社向けアプリ『GMO賃貸DX 入居者アプリ』において、生成AIを活用した「AIチャット自動返信機能」の開発を開始し、2026年8月より提供開始予定です。

本機能は、入居者からの質問に対して、AIが関連情報を参照し、最適な回答を即座に自動返信する機能です。定型的な問い合わせを中心に、入居者の自己解決促進を目的に開発を進めています。これにより不動産管理会社は、電話・メール・チャット対応の工数を大幅に削減でき、より付加価値の高い業務へ注力できるようになります。



入居者の問い合わせに生成AIが自動回答

GMO 賃貸DX 入居者アプリ AIチャット自動返信機能を搭載



※画像はイメージです。

GMO ReTech

【開発の背景】

帝国データバンクの調査^(※1)によると、多くの業種で人材不足が続いています。不動産業界においても例外ではなく、業務効率化の必要性が高まっています。電話やメール中心の対応では効率化に限界があり、対応負担の軽減が課題となっていることから、近年は生成AIを活用した自動化ニーズが高まっています。

一方で、従来の「よくある質問」機能だけでは、入居者が必要な情報にたどり着けず、結果的に問い合わせに至るケースも一定数みられ、さらなる問い合わせ削減が課題となっていました。例えば、「ゴミ出しのルール」を知りたい入居者が、カテゴリ選択やキーワード検索で該当情報を見つけられず、電話で問い合わせるといったケースが発生していました。こうした課題を解決するため、入居者が文章で質問するだけで必要な情報にたどり着ける「AIチャット自動返信機能」の開発を開始しました。

また、GMO TECHホールディングス株式会社が広告・メディア事業からAI SaaS事業への転換を進めるなか、当社においてもAIを活用したSaaSプロダクト開発を強化しており、本機能はその一環として開発しています。

(※1) 帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査(2026年1月)」

(<https://www.tdb.co.jp/report/economic/20260220-laborshortage202601/>)

【新機能の内容】

■「AIチャット自動返信機能」 —入居者からの一次問い合わせにAIが自動対応—

「AIチャット自動返信機能」は不動産管理会社ごとに管理画面で登録・運用している「よくある質問」の情報を参照し、入居者からの質問に自動回答する機能です。^(※2) 不動産管理会社ごとの運用に応じた回答ができるほか、既存の「よくある質問」のデータを活用することで、新たなデータ登録をすることなく利用開始できる点も特長です。



一般的なチャットボットが学習データをもとに回答を生成するのに対し、回答範囲を業務データに限定することで、実務に即した内容を提供し、誤回答のリスクを抑えます。これにより、従来の「情報を探す」仕組みから、「質問すれば回答が得られる」仕組みへと転換することで、入居者の自己解決を促進し、問い合わせ対応業務の効率化につながります。

また、利用状況や蓄積されたデータをもとに継続的な改善を行い、プロダクト価値を高めていくSaaSとして提供し、導入企業全体で継続的な業務効率化を実現するとともに、運用の標準化にもつながります。^(※3)

(※2) RAG (Retrieval-Augmented Generationの略) を基盤に開発。AIが情報を検索して回答を生成する仕組みのこと。

(※3) 本機能は『GMO賃貸DX 入居者アプリ』および独自アプリ (オプション) 両方をご利用いただけます。

【今後について】

今後は、「よくある質問」に加え、過去にアプリ上で配信した「お知らせ」や「掲示板」、過去の入居者からの問い合わせ対応データも参照対象として追加し、AIによる回答精度の向上を図っていきます。また、中長期的には業務マニュアルや各種ファイルの活用、多言語対応など機能拡張を予定しており、対応可能な問い合わせの範囲を段階的に拡張していきます。

これらの拡充により、入居者が必要な情報へより迅速かつ正確にアクセスできる環境を整備するとともに、不動産管理会社の問い合わせ対応負荷の軽減や、人手不足が進む不動産管理業界における業務効率化に貢献してまいります。

GMO ReTechは、これからも現場の声を反映した機能強化を継続し、不動産管理業務の効率化と精度向上に貢献してまいります。

【『GMO賃貸DX 入居者アプリ』の特長】

不動産管理会社向け入居者アプリです。以下の機能によって入居者対応をDXし、管理業務の生産性を向上します。

<主な機能>

- ・よくある質問
- ・チャット機能
- ・掲示板機能
- ・入居時チェック機能

■サービスサイト

『GMO賃貸DX 入居者アプリ』 : <https://chintaidx.com/resident/>

【GMO ReTech株式会社について】



GMO ReTechは「賃貸運営を楽にする」をミッションに掲げ、不動産DX SaaSのサービスブランド「GMO賃貸DX」を展開しています。『GMO賃貸DX オーナーアプリ』『GMO賃貸DX 入居者アプリ』『GMO賃貸DX オーナーCRM』の提供を通じて、不動産賃貸領域におけるDXを推進しています。

現在は、これまで蓄積したデータ資産や運用ノウハウを基盤に、AIを活用したSaaSの開発に注力しています。プロダクトの提供価値を最大化することで、賃貸運営に関する煩雑な業務の効率化を追求し、革新的なサービスを展開してまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

- GMO ReTech株式会社 営業部

TEL : 03-6416-5500 FAX : 03-5489-6371

E-mail : sales@gmoretech.com

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO ReTech株式会社 広報担当 花生
TEL : 03-6416-5500 FAX : 03-5489-6371
E-mail : press@gmoretech.com

●GMO TECHホールディングス株式会社
広報部 小林
TEL : 03-5489-6370 FAX : 03-5489-6371
E-mail : hd-press@hd.gmotech.jp

●GMOインターネットグループ株式会社
グループ広報部 PRチーム 田部井
TEL : 03-5456-2695 FAX : 03-5489-6371
URL : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO ReTech株式会社】（URL : <https://gmoretech.com/>）

会社名	GMO ReTech株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 鈴木 明人
事業内容	AIで未来を創る賃貸オーナー・入居者向けのアプリケーションプラットフォームや、不動産賃貸手続きにおける契約の電子化サービスなどの不動産DX SaaS事業
資本金	1億円

【GMO TECHホールディングス株式会社】（URL : <https://hd.gmotech.jp/>）

会社名	GMO TECHホールディングス株式会社（東証グロース市場 証券コード：415A）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長CEO 鈴木 明人
事業内容	連結会社の経営管理ならびにこれに付帯または関連する業務
資本金	1億円（2025年10月1日時点）

【GMOインターネットグループ株式会社】（URL : <https://group.gmo/>）

会社名	GMOインターネットグループ株式会社（東証プライム市場 証券コード：9449）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	持株会社（グループ経営機能） ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資本金	50億円