

Yahoo!不動産、ユーザーの不動産探しをアクティブにサポートするコミュニケーションウィジェットの提供を開始

～ テスト導入ではCVRが10%向上。さらなるユーザーの満足度向上を目指す。 ～

Yahoo!不動産

ヤフー株式会社（以下、Yahoo! JAPAN）が運営する不動産ポータルサイト「Yahoo!不動産」は本日、ユーザーの不動産探しをアクティブにサポートする、コミュニケーションウィジェットの提供を開始しました。

「Yahoo!不動産」は、賃貸物件・新築マンション・中古マンション・新築一戸建て・中古一戸建て・土地などの不動産情報を提供するサービスで、ユーザーは、エリアや間取りなどさまざまな条件から不動産情報を検索して、興味のある物件の資料請求や内見の申し込みなどができます。

「Yahoo!不動産」では、ユーザーが希望の物件を見つけやすいよう、検索機能の改善などさまざまな取り組みを進めています。しかしながら、実店舗での対面の接客とは異なり、Webサービスは自分自身で検索条件を設定する必要があるため、物件探しに慣れない方にとっては「何を条件に設定したら良いかわからない」「希望の物件になかなかどり着けない」といった課題がありました。そこで今回、オンラインでも対面の接客のようなアクティブなサポートを通じて、より良いユーザー体験をお届けするため、コミュニケーションウィジェットの導入を決定しました。

コミュニケーションウィジェットは、Yahoo! JAPAN公式キャラクターである「けんさく」が（※）、会話形式でユーザーの希望を伺って物件を提案したり、その時おすすめの情報をお届けしたりすることで、ユーザーの物件探しをサポートします。さらに、ユーザーに関する情報を蓄積することで、よりお好みにあった提案ができるよう成長していきます。なお、現時点では中古マンション・新築一戸建て・中古一戸建てのみに対応しており、今後対象の拡大も検討していきます。

※コミュニケーションウィジェットのキャラクターは今後変更になる可能性があります。

▼画面イメージ

■スマートフォン版



■PC版



2021年9月に実施したテスト導入では、コミュニケーションウィジェットなしのユーザー群と比べ、コミュニケーションウィジェットありのユーザー群の方が、資料請求等のアクションに至った割合が約10%向上し、より希望の物件にたどり着きやすくなったことが示唆される結果となりました。

なお、本コミュニケーションウィジェットの開発・提供にあたっては、SELF株式会社からの技術協力を受けています。コミュニケーションウィジェットとの会話でご入力いただいた情報等はYahoo! JAPANのプライバシーポリシーに従って扱います。（SELF株式会社が個人を識別できる情報を取得することはありません。）

Yahoo! JAPANでは今後、ユーザーにより良い体験をお届けするため、他のサービスでもコミュニケーションウィジェットの導入検討を進めていく予定です。