AI NEXUS

制作サンプル（デモ版・抜粋）

不動産会社の
問い合わせ返信キット 見本

反響メールへの一次返信を、誰が担当しても同じ品質で出せるようにする業務キット（抜粋版）

題材企業	株式会社さくらホーム（架空）／従業員8名、賃貸仲介と売買仲介
対象業務	ポータルサイト等から届く反響（問い合わせ）メールへの一次返信の下書き作成〜送信前確認まで
納品物	業務キット一式：入力票／プロンプト集／合否チェック表／失敗例ライブラリ（本見本は抜粋）
作成	AI NEXUS
版	見本 v2.0（作り替え版）

この資料について：本資料は、架空の題材で作成した制作サンプル（デモ版・抜粋）です。実在のお客様の受注実績ではありません。実際の納品では、ご依頼いただいた内容・書式・言い回しに合わせて、すべて作り替えてお渡しします。

このキットでできること

指示文だけを渡して終わりにしないのが、このキットの設計です。反響返信は「文章のうまさ」よりも、**確認していないことを断定しない・金額を間違えない・温度感に合った次の一手を出す**ことが品質を決めます。その判断まで含めて一式にしています。

キットの部品	役割
入力票	反響1件ごとに、物件・反響種別・温度感・確認済みの事実を書き込む様式。AIに渡す情報の抜けと、個人情報の混入をここで止める
プロンプト集	入力票の内容から一次返信の下書きを作る指示文（全5本。本見本では中心の1本を全文掲載）
合否チェック表	送信前に「送ってはいけない表現」「数字の扱い」「人に上げる基準」を1枚で判定する表
失敗例ライブラリ	よくあるダメ出力と、その修正版の対比集。新しい担当者が最初に読む教材を兼ねる

全体の流れ

手順	やること	使う部品	目安
1	反響メールを読み、入力票に転記する（個人情報は置き換える）	入力票	3分
2	入力票をプロンプトに差し込み、一次返信の下書きを作る	プロンプト集	3分
3	下書きを合否チェック表で判定する。不合格箇所は失敗例ライブラリの直し方で直す	合否チェック表／失敗例ライブラリ	4分
4	金額・日程・宛先を人が最終確認して送信する	合否チェック表	2分

> **このキットの線引き：** 送信は必ず人が確認してから行います。家賃・敷金・礼金・仲介手数料などの金額はAIに計算させません。重要事項説明・契約書の作成・入居審査の可否判断など、宅地建物取引士の資格や法令判断が必要な業務は対象外です。

入力票（実物様式）

反響1件につき1枚、書き込んでからプロンプトに渡します。**「確認済みかどうか」を事実ごとに分けて書く**のがこの票の要点です。確認できていない事実は、返信文の中で断定させないための材料になります。

項目	書き込む内容（記入例）	記入の決まり
受付日時・経路	11月14日 9:12／ポータルサイト経由	経路で第一声の型が変わるため必ず書く
物件（公開情報の範囲）	2LDK・○○駅徒歩10分・築10年	物件名・部屋番号は書かない（伏せて入力する）
反響種別	物件問い合わせ（空室確認＋内見希望）	5種別から選ぶ：物件問い合わせ／日程調整／申込・審査の進捗／クレーム・お詫び／お礼・フォロー
温度感	高	下の判定基準で付ける。感覚で付けない
お客様の要望	空室かどうか知りたい。来週の土曜か日曜に内見したい	メールの言葉を要約せず、まずそのまま写す
確認済みの事実	空室あり（11月14日 9:00時点の社内台帳で確認）	確認した日時と確認先まで書く
未確認の事項	内見の担当者の空き状況	ここに書いたことは返信で断定しない
候補日・時間帯	来週の日曜 10:00〜12:00／再来週の土曜 13:00〜15:00	社内で決まった候補だけを書く
金額の扱い	返信に金額は書かない	金額を書く場合は物件資料の数字を人が転記する。AIの出力の数字は使わない
個人情報の置き換え	済（氏名→「お客様」、電話番号は削除）	未実施のままプロンプトに渡さない

温度感の判定基準（感覚で付けない）

温度感	判定の目安	返信で出す次の一手
高	内見希望日が具体的に書かれている／申込手続きの質問がある／引越し期限が近いことが書かれている	候補日を2〜3件提示し、内見の確定まで進める
中	空室・条件・費用など具体的な質問はあるが、日程の話がない	質問に答えたうえで、内見の希望日を聞く一文を添える
低	「情報収集中」「まだ先の話」など時期が未定／条件だけの問い合わせ	押し売りせず、条件に合う物件が出たときの連絡可否を確認して終える

温度感を付ける理由は、返信の「次の一手」の強さを間違えないためです。低温度の相手に候補日を3件並べると負担になり、高温度の相手に「ご都合をお知らせください」だけで終えると、他社に内見を取られます。

プロンプト全文（中心の1本）

プロンプト集は全5本（反響種別ごと）あります。ここでは、反響の一次返信を作る中心の1本を全文掲載します。`[]` の部分は入力票から差し替えます。

```
あなたは不動産仲介会社の営業事務です。以下の「入力票」の内容だけをもとに、
お客様への一次返信メールの下書きを作ってください。

・宛名は「お客様」としてください（個人名は書かない。送信前に人が差し替えます）。
・件名も1案作ってください。
・本文には、次を含めてください。
  - 問い合わせへのお礼
  - 空室状況の回答（入力票の「確認済みの事実」に書かれた内容のみ。
    未確認の事項は「確認中」と書き、「空いています」と断定しないこと）
  - 物件の概要（入力票に書かれた公開情報の範囲のみ）
  - 温度感に合った次の一手（高：候補日を提示／中：希望日を聞く／低：連絡可否の確認）
・入力票に書かれていない情報（駐車場の有無、周辺施設、費用の内訳など）は、
  推測で足さないでください。
・金額は書かないでください。家賃・敷金・礼金・仲介手数料の計算はしないでください。
・審査の結果の見込み・可否は書かないでください。
・決まっていないことは「確認のうえ、改めてご連絡いたします」と書いてください。
・文体は「です・ます」調で統一し、全体で300文字程度に収めてください。
・署名欄は「株式会社さくらホーム [担当者名]」とだけ書いてください。

反響種別：[物件問い合わせ]
温度感：[高]
物件：[2LDK・○○駅徒歩10分・築10年]
お客様の要望：[空室かどうか知りたい。来週の土曜か日曜に内見したい]
確認済みの事実：[空室あり（社内台帳で確認済み）]
未確認の事項：[内見の担当者の空き状況]
候補日：[来週の日曜 10:00〜12:00／再来週の土曜 13:00〜15:00]
```

このプロンプトの設計意図： 一般的な「返信を書いてください」という指示文と違い、①根拠にする情報を入力票だけに限定する、②未確認事項の書き方を指定する、③温度感で次の一手を切り替える、の3点を指示文の中に埋め込んでいます。出力のブレは、担当者の腕ではなく、この3点の有無で決まります。

出力例：合格例と不合格例の対比

同じ入力票（上のプロンプトの記入例）から出た下書きを、合否で並べます。不合格例は、実際にAIが出しやすい型を再現したものです。

不合格例（このまま送ってはいけない）

> 件名：Re: 賃貸物件の件
> お客様
> お世話になっております。株式会社さくらホームです。
> お問い合わせの物件は空いておりますので、ご案内可能です。家賃は月々85,000円、初期費用は約4か月分が目安です。最寄り駅から近く、近くにスーパーもあり大変便利な立地です。来週の土曜日10時で内見をお取りしましたので、当日お越しください。

ダメな箇所	なぜダメか
「家賃は月々85,000円、初期費用は約4か月分」	入力票にない金額をAIが作っている。金額は物件資料を人が転記する決まりで、概算の提示もしない
「近くにスーパーもあり大変便利」	入力票にない周辺情報を推測で足している。事実と違う場合、そのまま誤案内になる
「来週の土曜日10時で内見をお取りしました」	担当者の空きは未確認。確定していない日程を確定と書いている。お客様の希望は「土曜か日曜」だった点も取り違えている

合格例（修正版）

> 件名：Re: 賃貸物件の件（空室状況と内見のご案内）
> お客様
> お世話になっております。株式会社さくらホームです。
> 賃貸物件の件、お問い合わせいただきありがとうございます。
> 現在の空室状況は、空室がございます。こちらの物件は、2LDK・〇〇駅徒歩10分でございます。
> 内見につきまして、担当者の空きを確認のうえで、来週の日曜10:00〜12:00、または再来週の土曜13:00〜15:00のいずれかでご案内できる見込みです。ご都合のよい日時をお知らせいただけますでしょうか。確定の日時は、確認が取れ次第あらためてご連絡いたします。
> 株式会社さくらホーム [担当者名]

直した要点： 金額と周辺情報は丸ごと削除し、物件資料の数字が必要なら人が転記する。日程は「候補の提示＋確定は後連絡」に書き分け、未確認であることを隠さない。温度感「高」に合わせ、候補日を先に出して内見の確定まで一歩進めている。

合否チェック表（送信前・1枚判定）

下書きができたら、この表で1項目ずつ判定します。**1つでも「不可」があれば送信せず、直してから再判定**します。

送ってはいけない表現

表現	判定	理由と直し方
「空いています」「ご案内できます」（未確認のとき）	不可	確認済みの事実だけを書く。未確認なら「確認中です。確認が取れ次第ご連絡いたします」
「審査は通ります」「問題ないと思います」	不可	審査の可否は判断対象外。進捗は確認済みの事実だけを書く
「初期費用は約〇か月分です」などの概算	不可	金額の概算も書かない。必要なら物件資料の数字を人が転記する
「絶対」「必ず」「日本一」などの断定	不可	根拠のない断定は広告規制にも触れる。事実の範囲の表現に直す
原因の断定・補償の約束（クレーム返信）	不可	対応方針は社内で決めてから2通目で伝える。1通目はお詫び＋確認中まで

数字の扱い

対象	扱い
家賃・敷金・礼金・仲介手数料	AIに計算させない。物件資料・見積書の数字を人が確認して転記する。AIの出力に数字があれば削除する
日程・期限	元のメールと社内の決定と照合する。候補日と確定日を書き分ける
間取り・駅徒歩・築年数	公開済みの物件情報の範囲で、入力票の表記のまま使う

エスカレーション基準（AIで完結させず、人に上げる）

状況	上げる先と動き
クレームで、設備不具合が生活に直結する（水漏れ・給湯器故障など）	店長へ即時共有。返信は1通目（お詫び＋確認中）までとし、対応方針は店長が決める
申込・審査の進捗で、お客様が結論を急いでいる	担当営業へ引き継ぐ。進捗連絡の下書きだけで完結させない
入力票の「未確認の事項」が3件以上ある	社内確認を先に済ませてから下書きを作る（未確認のまま出すと「確認中」だらけの返信になる）
金額・契約条件の変更を求められた	本キットの対象外。担当営業が対応する

失敗例ライブラリ（抜粋）

納品物の本体には、よくあるダメ出力と修正版の対比を全12件収録しています。ここでは代表の3件を掲載します。新しい担当者は、まずこのライブラリを読むことで、先輩の検品ポイントをそのまま引き継げます。

#	ダメ出力のパターン	何が起きるか	修正の型
1	宛名が「お客様」のまま送信される	AIに渡す段階の置き換え名が、そのままお客様に届く	送信前チェックの1項目目に「宛名の差し替え」を固定し、差し替え前は送信ボタンに進めない運用にする
2	未確認の空室を「空いています」と断定	おとり広告と受け取られる危険があり、内見当日に成約済みと分かる事故につながる	入力票で「確認済み／未確認」を分け、未確認は「確認中」の定型文に置き換える
3	へりくだりすぎる敬語（「させていただきます」の連発）	文章が長くなり、かえって読みにくく、店舗の調子とも合わない	トーン調整の指示で「です・ます調で統一、過度なへりくだりは簡潔に」と指定し、変更点の一覧を出させて人が確認する

改善履歴（このキットが育つ過程の例）

版	直した点	直した理由
v1.0	プロンプト集のみの初版	担当者ごとに出力の品質がばらついた
v1.1	入力票を追加し、AIに渡す情報を票の項目だけに限定	入力票がないと、担当者がメール本文をそのまま貼り、個人情報の混入と情報の抜けが起きた
v1.2	温度感の判定基準と「次の一手」の切り替えを追加	全員が同じ丁寧さで返し、高温度の反響の内見確定が遅れた
v2.0	合否チェック表と失敗例ライブラリを追加（現行版）	検品が店長の目視頼みで、担当交代のたびに同じ失敗が繰り返されたため、判定を表に落とした

納品物の構成と確認事項

納品物（全4点）	①入力票（反響種別5種に対応する様式）②プロンプト集（全5本・全文）③合否チェック表（送信前判定用）④失敗例ライブラリ（全12件）。本見本では、入力票の様式、プロンプト1本の全文、チェック表、失敗例3件、改善履歴を抜粋掲載しました
作り替えの範囲	実際の納品では、貴社の返信文の型・言い回し・決裁ルール・物件資料の形式に合わせて、票の項目とプロンプトの文面をすべて作り替えます。題材企業の設定は架空のものです
確認事項	金額・日程・契約条件など業務内容の正確性の最終確認は、貴社の担当者が行う前提のキットです。返信文の送信は必ず人が確認してから行います。重要事項説明・契約書の作成・入居審査の可否判断など、資格や法令判断が必要な業務は含みません
含まれないこと	メール送信そのものの代行、物件資料・台帳の作成、反響数や成約率などの成果の保証は含みません

見本について：本見本の企業名・物件情報・出力例はすべて架空の設定です。実在のお客様の受注実績ではありません。実際の納品では、ご依頼いただいた会社の業務に合わせて作り替えてお渡しします。