YOMEL活用ウェビナー

不動産業務の会話を "使える情報資産"に変える



商談・管理組合・クレーム対応・社内会議を記録して終わりにしない。

2026/9/16
株式会社PKSHA Infinity
カスタマーサクセスチーム　丸田

今日お伝えしたいこと

YOMELは、議事録を作るだけのツールではありません。

会話を記録し、解析し、AIに壁打ちしながら、次の行動につなげる武器です。

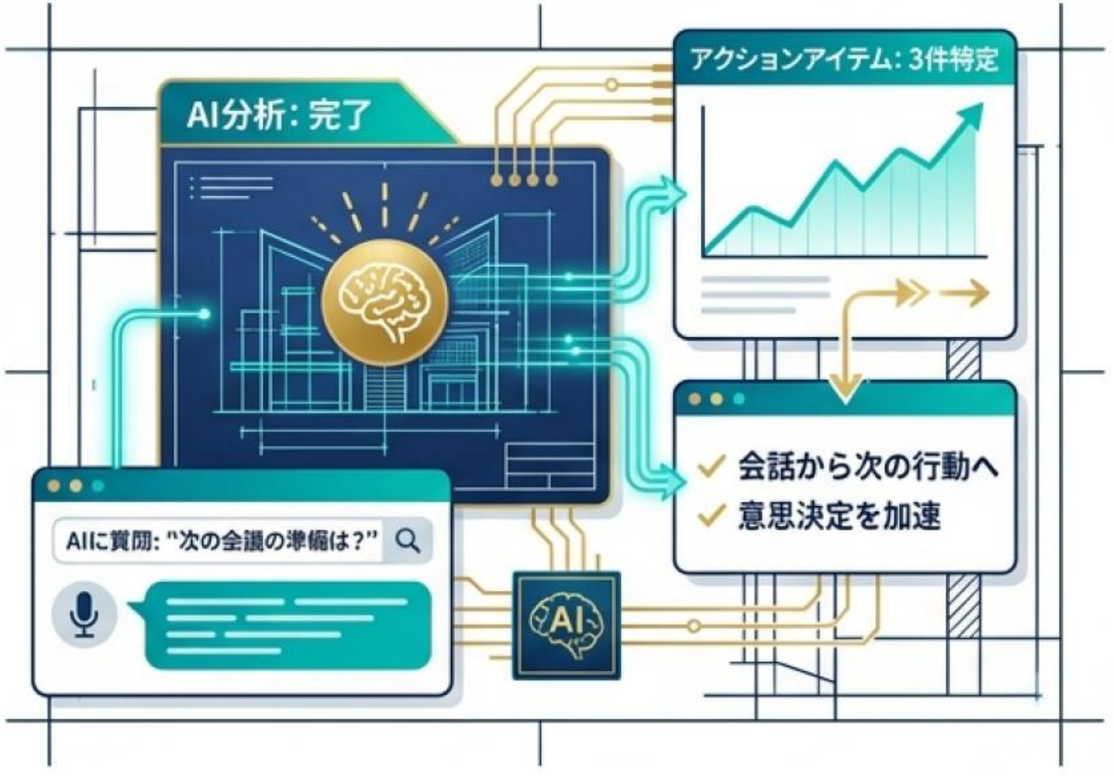


昨日の記録を残す



議事録を作るだけのツール

明日の行動を導く



会話を記録し、整理し、
AIに聞き、次の行動につなげる

なぜ「ただ文字に起こすだけ」では不動産業務に通用しないのか

従来の文字起こしツール		YOMEL（情報資産AI）
「議事録を完成させる」	目的	「次のアクションを生み出す」
「膨大なテキストの塊」	出力形式	「自社の型に合わせた要約ブロック」
「手動でのキーワード検索」	検索性	「AIチャットでの対話型抽出」
「単一ファイルの孤立したデータ」	複数回の文脈	「複数ログの横断的な文脈分析」

不動産業界でよくあるお悩み

こんな場面、皆さまの会社でもありませんか?

01

商談後のメモ作成が大変



02

管理組合・理事会の議事録が重い



03

クレームや重要説明の記録を正確に残したい



04

過去の会話を探すのに時間がかかる



05

担当者ごとに営業品質がばらつく



不動産業務は「1回で終わらない会話」が多い

購入相談、内見、オーナー交渉、管理組合理事会、クレーム対応などなど。

購入相談

内見

オーナー交渉

管理組合理事会

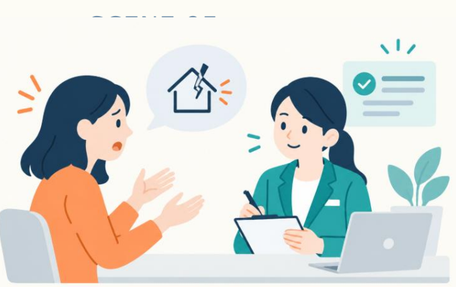
クレーム対応







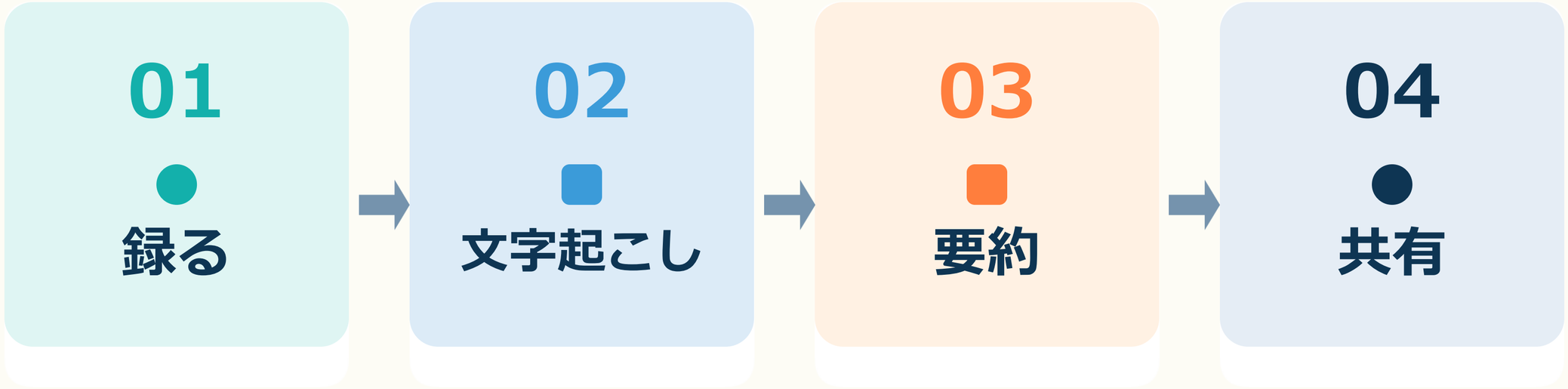




どれも大事なのは、前回までの経緯や正確な発言情報、背景の把握などを
スピーディに、簡単に、情報を得て、使える状態でアウトプットすることです。

YOMELの基本価値

商談も会議も、4ステップで記録から共有まで完了します



会議後すぐに議事録作成の負担を減らします。

でもYOMELの本当の価値は「録った後」にある

録って終わりではなく、録った後にどう使うかが重要。

顧客の要望、懸念、約束事項、未対応事項を必要なときに取り出せます。

01
顧客の要望だけ抽出する

02
会議に参加していないマネージャが懸念点をチェック

03
営業マンの発言、約束事項の確認

04
クレームの背景お客様の感情推移分析



活用するのは、YOMELの2大機能

- カスタム要約
- AIチャット

カスタム要約とは？

※操作手順
https://support.ai.yomel.co/hc/ja/articles/51163939768601

自社の型や会議体に合わせて、毎回同じ形式で出力を指示できる機能。

例 —— こんな項目を、いつも同じ形式で整理

01
顧客課題

02
提案内容

03
懸念点

04
次回アクション

05
上司への報告ポイント

AIチャットとは？

※操作手順
https://support.ai.yomel.co/hc/ja/articles/56802110587033

YOMELで録った音声の文字起こしデータをもとに、あとから自由に質問や分析ができる機能。

Q QUESTION 01

このお客様が一番不安に感じている点は?

Q QUESTION 02

次回確認すべきことは?

Q QUESTION 03

未対応事項はある?

会話の長い議事録を、**自分の聞きたい角度**で掘り下げられます。

カスタム要約とAIチャットの使い分け

01 CUSTOM SUMMARY

カスタム要約

型で整える

毎回同じ項目で、残す情報を統一する。

02 AI CHAT

AIチャット

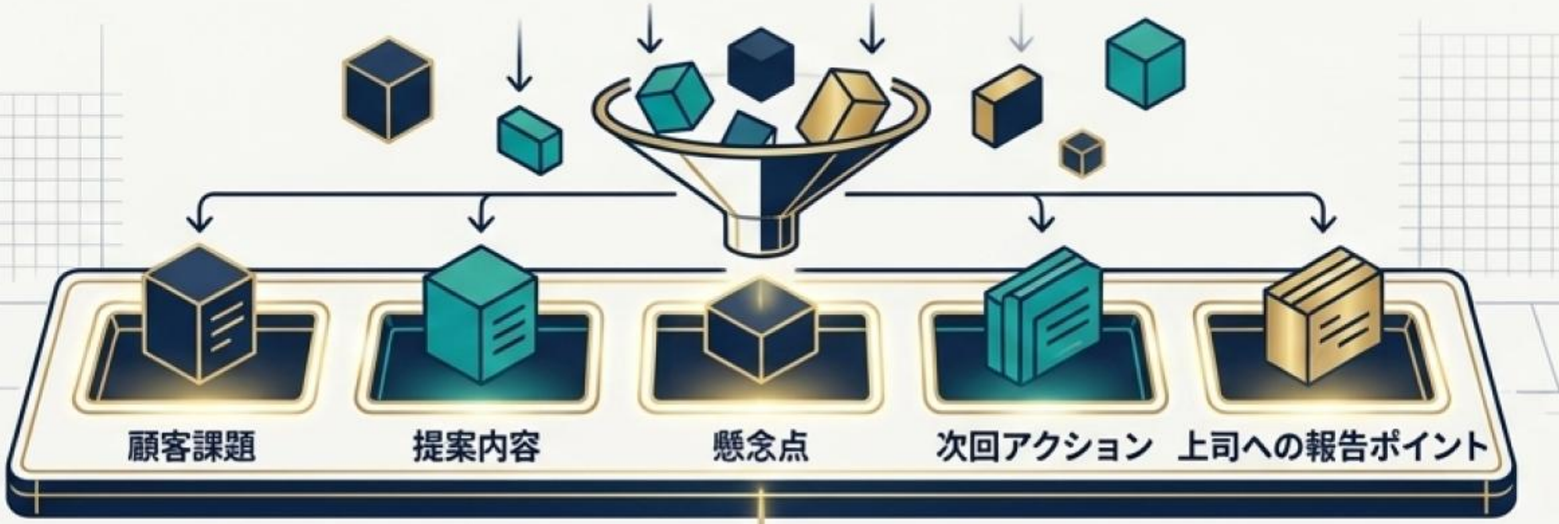
自由に深掘る

聞きたい角度で、掘り下げる。

この2つを組み合わせると

一次整理 → 深掘り → 次の行動へ

カスタム要約:「型で整える」- 自社の型に合わせて、毎回同じ形式で一次整理。



AIチャット:「自由に深掘る」- 過去の会話ログに、あとから自由に質問。



一次整理 → 深掘り → 次の行動までがシームレスにつながる。

ここからが、具体的な事例

過去のYOMEL議事を複数横断して解析

複数回の商談・会議をまとめてAIに聞ける。

Q LOG × 3 SESSIONS

(3回の商談で)顧客の希望条件はどう変化した?

Q LOG × 3 MEETINGS

(過去3回の理事会で) まだ決まっていないは課題?

Q FULL HISTORY

これまで当社が約束したことは?

1回ずつの単発の音声ログに対してではなく、複数の過去の音声ログデータを横断解析が可能。

複数回のログを横断分析し、文脈の「変化」を捉える



- 「3回の商談で、顧客の希望条件はどう変化した？」
- 「過去3回の理事会で、まだ決まっていない議題は？」
- 「これまで当社が約束したことは？」

人間には困難な「過去数時間分の会話の統合」を、AIが瞬時に実行。

例：この過去3回の理事会でまだ決まっていない課題は？



直近3回の理事会における未解決事項の整理

AIチャットに指示、用途やまとめ方を伝える。

この3つの理事会をまとめたレポートにして。社内報告用。

2026年9月から11月にかけて開催された計3回の理事会（第1回～第3回）の内容を統合し、管理組合としての活動状況および重要課題の進捗をまとめた社内報告用レポートを作成しました。

理事会活動報告書（2026年9月～11月度）

1. 会議概要

- **対象期間:** 2026年9月16日、10月14日、11月4日（計3回）
- **主な出席者:** 佐々木理事長、山田副理事長、田中理事、鈴木理事、伊藤理事、高橋監事、中村（管理会社担当）
- **報告目的:** 重要案件の進捗報告、および次期総会に向けた検討事項の共有

2. 最重要課題：修繕積立金の改定検討

2029年の大規模修繕工事費が、資材・人件費高騰により当初計画より約2,000万円増額（約1億500万円）する見通しを受け、資金不足解消のための改定案を協議しました。

- **現状:** 現行の平均12,000円/月では2029年に資金ショートの恐れ。

過去にYOMELで録ったログを指定

このログ × | 第２回｜マンシ… × | 第３回｜マンシ… ×

AIの回答には誤りが含まれる可能性があります。必ず内容をご確認ください。

直近3回の理事会における未解決事項の整理 ＋ 新しいチャット

AIチャットに指示、用途やまとめ方を伝える。

第4回の理事会のアジェンダと、案内メール文言を作って。

これまでの3回の理事会（9月～11月）の議論の進捗と、次回予定されている内容を踏まえ、第4回理事会のアジェンダ案および住民向け案内メールの文言を作成しました。

第4回は、**「住民説明会とアンケートの結果を受けた修繕積立金改定の方向性決定」**が最大の焦点となります。

第4回 理事会アジェンダ（案）

日時： 2026年11月25日（水） 19:00 ～ 20:30 **場所：** マンション集会室

1. **開会**
2. **前回理事会（11/4）の議事録確認および宿題事項の進捗報告**
   - 騒音問題：602号室への配慮依頼の実施報告と502号室の反応確認
   - 共用廊下の私物：個別声掛け後の改善状況報告
   - 粗大ごみ：不法投棄2点の処分完了報告
   - 防災関連：備蓄品リスト（数量・期限）の確認、AED位置掲示の完了報告
3. **【最重要議題】修繕積立金改定に関する住民説明会・アンケート結果の報告と協議**
   - 11月15日住民説明会での主な質疑応答の振り返り
   - 11月22日締切のアンケート集計結果報告（賛否の割合・主な意見）

過去にYOMELで録ったログを指定

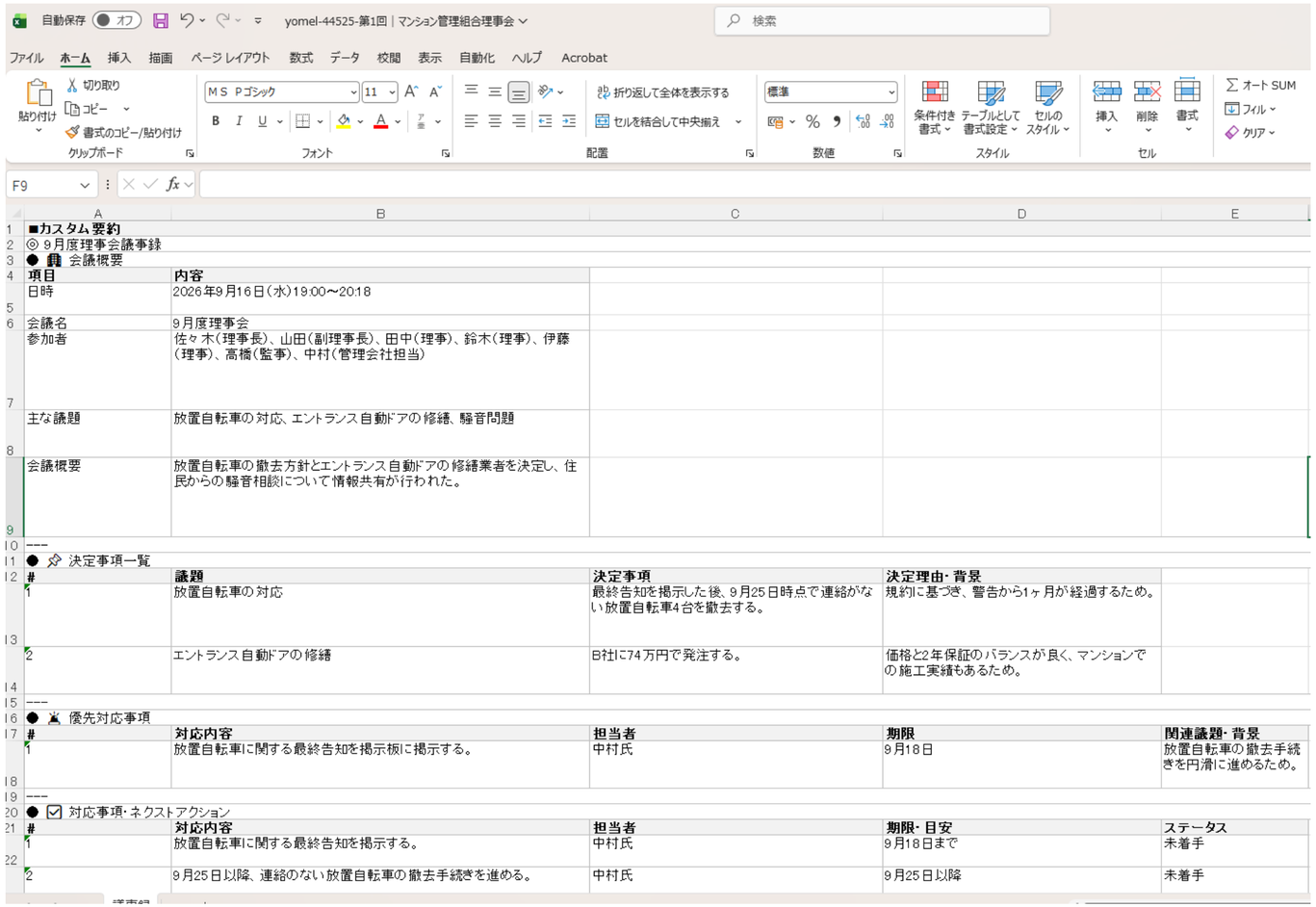
このログ × | 第２回｜マンシ… × | 第３回｜マンシ… ×

その他参考：AI指示の例



出力例：表形式のまま、Excelファイルで出力





01

活用例

住宅・仲介営業

商談ログをAIに聞く。

Q

このお客様の希望条件を優先順位順に整理してください

Q

次回提案すべき物件条件を教えてください

Q

購入意欲を高・中・低で評価してください

例：お客様希望条件の抽出、次回提案物件の整理へ活用

このお客様の希望条件を優先順位順に整理してください

ご提示いただいた対話ログ（2026年9月16日の「【サンプル】住宅購入・仲介営業」）に基づき、山田様ご夫妻の希望条件を優先順位が高い順に整理しました。

ご夫婦で重視するポイントが異なる部分もありますが、会話の中で合意された「共通条件」と「妥協点」から分析しています。

1. 最優先事項（必須・ゆずれない条件）

これらは、ご主人の「通勤利便性」と奥様の「子育て・生活のしやすさ」の両立において、購入の意思決定に直結する項目です。

- **物件種別：戸建て**
  - お子様（4歳）が走り回っても階下を気にしなくてよいこと、庭や駐車場を確保したいという理由から必須。
- **間取り：4LDK**
  - 寝室、子ども部屋に加え、ご主人の在宅勤務用（週2回）の仕事部屋が必要なため、3LDKでは不足という結論。
- **駐車場：2台分**
  - 現在は1台ですが、将来的な増車を見据えて必須条件。
- **予算：上限4,000万円（諸費用込み）**
  - 「4,000万円を超えるのは怖い」という奥様の強い意向があり、月々の支払いもボーナス払いなしで10万円前後が理想。

2. 高優先事項（物件選定の鍵）

エリアや利便性に関する条件で、ここが合致しないと検討の土台に乗りづらい項目です。

- **駅アクセス：豊橋駅から徒歩15分〜20分圏内**
  - ご主人が名古屋まで新幹線通勤するため、駅距離は非常に重要。理想は15分以内。
- **日当たりと収納**
  - 現在の住まいが暗いため、日当たりは重視。また、奥様から「収納が少ない家は嫌」との強い要望があり、WICやシューズクロークは高評価ポイント。

このログ ×

どんなことでもAIチャットに聞いてみましょう

次回提案すべき物件条件を教えてください

2026年9月16日の商談「【サンプル】住宅購入・仲介営業」での山田様ご夫妻の反応を踏まえ、次回提案すべき物件の条件を整理しました。

今回の商談で、**「駅距離（夫）」「広さ・収納（妻）」「4,000万円以内（共通）」**という3つの軸が明確になりました。これらを高いレベルで両立する以下の3パターンの物件を提案の軸に据えるべきです。

1. 「駅徒歩15分圏内×中古戸建て」のバランス型

今回、駅徒歩13分の新築（花田町）に高い関心を示されましたが、一方で広さや収納（シューズクローク等）に物足りなさを感じておられました。

- **エリア：** 豊橋駅 徒歩12〜15分（花田町、羽根井町、白河町付近）
- **築年数：** 築10年〜15年（リフォーム済み、または状態良好なもの）
- **ポイント：** 中古にすることで、駅近かつ「4LDK」「100平米超」「充実した収納（WIC・SIC）」を予算内で確保する提案です。

2. 「駅徒歩20分圏内×新築戸建て」の居住性重視型

奥様が「写真だけならこっちが好き」と仰った羽根井町の中古物件（102平米、収納充実）のスペックを、新築で実現するパターンです。

- **エリア：** 豊橋駅 徒歩18〜20分（松山小・羽根井小校区を優先）
- **築年数：** 新築
- **ポイント：** 駅から少し離れる分、LDK18畳以上やパントリー、シューズクロークなど、奥様のこだわりをすべて満たす新築物件。ご主人が許容した「徒歩20分」の限界線で探します。

3. 「駅西側エリア」の掘り出し物件

奥様が最後に言及された「駅西側の3,780万円の新築」に関連するエリアです。

- **エリア：** 豊橋駅西口側

例：お客様購入意欲の評価分析。評価軸の指定が可能

住宅購入希望条件の優先順位整理　＋ 新しいチャット

購入意欲を高・中・低で評価してください

2026年9月16日の商談「【サンプル】住宅購入・仲介営業」に基づき、山田様ご夫妻の購入意欲を評価すると、**「高」**と判断されます。

単なる情報収集の段階を超え、具体的な行動と条件整理が済んでいることから、極めて成約に近い状態にあると言えます。評価の根拠は以下の通りです。

購入意欲：高

1. 期限と目的の明確さ

- **期限：**「お子様の小学校入学前（あと2年）」という長期目標に加え、「できれば来年中には引っ越したい」という具体的な短期目標を持っています。
- **動機：**「2LDKでは手狭」「家賃13.5万円を払い続けることへの疑問」という明確な不満と課題があり、購入による解決を強く望んでいます。

2. 具体的かつ現実的な条件設定

- **予算：** 世帯年収（夫650万＋妻120万）に対し、4,000万円以内という無理のない予算設定をしています。
- **エリア・スペック：** 豊橋駅周辺、4LDK、駐車場2台など、生活イメージが具体化されており、夫婦間での条件のすり合わせ（駅距離 vs 広さ・収納）も商談内で進んでいます。

3. 意思決定のスピード感と準備姿勢

- **内見への即断：** 提案された物件に対し、その場で2件の内見予約（9月19日）を入れ、さらに自身で見つけた他社物件の持ち込みも行うなど、非常に能動的です。
- **ローンへの抵抗感の低さ：** 住宅ローンの事前審査についても、メリットを説明された直後に「それならやってもいい」と快諾しており、手続きを厭わない姿勢が見られます。
- **決断の覚悟：** ご主人は「条件が本当に良ければ（内見時に）購入申し込みを検討する可能性がある」と明言しており、クロージングへの土壌が整っています。

住宅購入希望条件の優先順位整理　＋ 新しいチャット

購入意欲を5段階★評価にして

2026年9月16日の商談「【サンプル】住宅購入・仲介営業」の内容に基づき、山田様ご夫妻の購入意欲を5段階で評価しました。

購入意欲評価：★★★★★（星5つ）

非常に高い購入意欲を持っており、いわゆる「今すぐ客」のフェーズにあります。

評価の根拠（ポジティブ要因）

- **具体的アクションの速さ：** 提案された3物件のうち、条件に合う2件に対して即座に内見（9月19日）を承諾しています。さらに、自身でネットで見つけた物件を「一緒に見られるか」と持ち込むなど、非常に能動的です。
- **期限の明確化：**「お子様の小学校入学まで」という最終期限だけでなく、「来年中には引っ越したい」という短期的な目標が設定されています。
- **資金面での準備姿勢：** 住宅ローンの事前審査に対し、「やったほうがスムーズ」という営業の助言を即座に受け入れ、書類案内を依頼しています。また、自己資金500万円の準備があることも明言されています。
- **決定権者の合意：** ご夫婦で「戸建て・4LDK・4,000万円以内」という基本方針が一致しており、商談内で優先順位のすり合わせも完了しています。

留意点（★1つ分を左右するポイント）

- **奥様の慎重性：** 意欲は高いものの「焦って決めたくない」「一晩考えたい」という意欲のブレーキも持ち合わせています。内見時に「納得できる根拠（周辺環境や将来の資産価値など）」を提示できるかが、即決を引き出す鍵となります。
- **他社物件の存在：** 奥様がネットで見つけている他社物件があるため、その物件との比較で優位性を示す必要があります。

もっと深掘りする

奥様の慎重さを解消するための具体的な資料は何？

名古屋通勤の利便性以外で競合と差別化する点は？

02

活用例 CASE STUDY

管理組合・理事会

長時間会議を、次回に使える形へ。

Q

今回の決定事項だけを整理してください

Q

未決事項を抽出してください

Q

過去3回で繰り返し議論されているテーマは?

03

活用例 CASE STUDY

クレーム・トラブル対応

経緯確認をAIに任せる。

Q

これまでのやり取りを時系列で整理してください

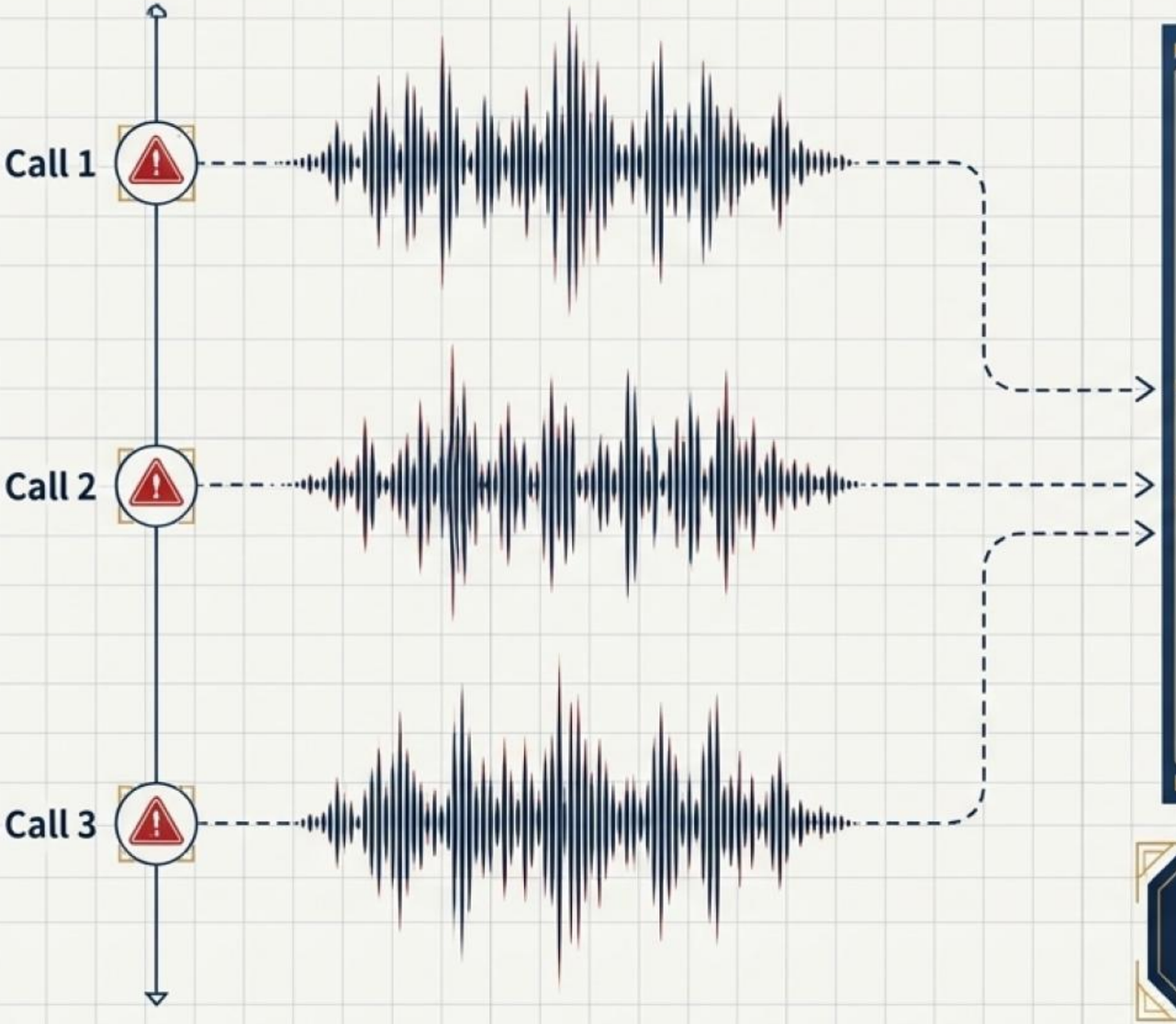
Q

当社が約束した対応事項を一覧にしてください

Q

未対応のリスクを抽出してください

【クレーム・トラブル対応】経緯確認とリスク抽出をAIに一任する

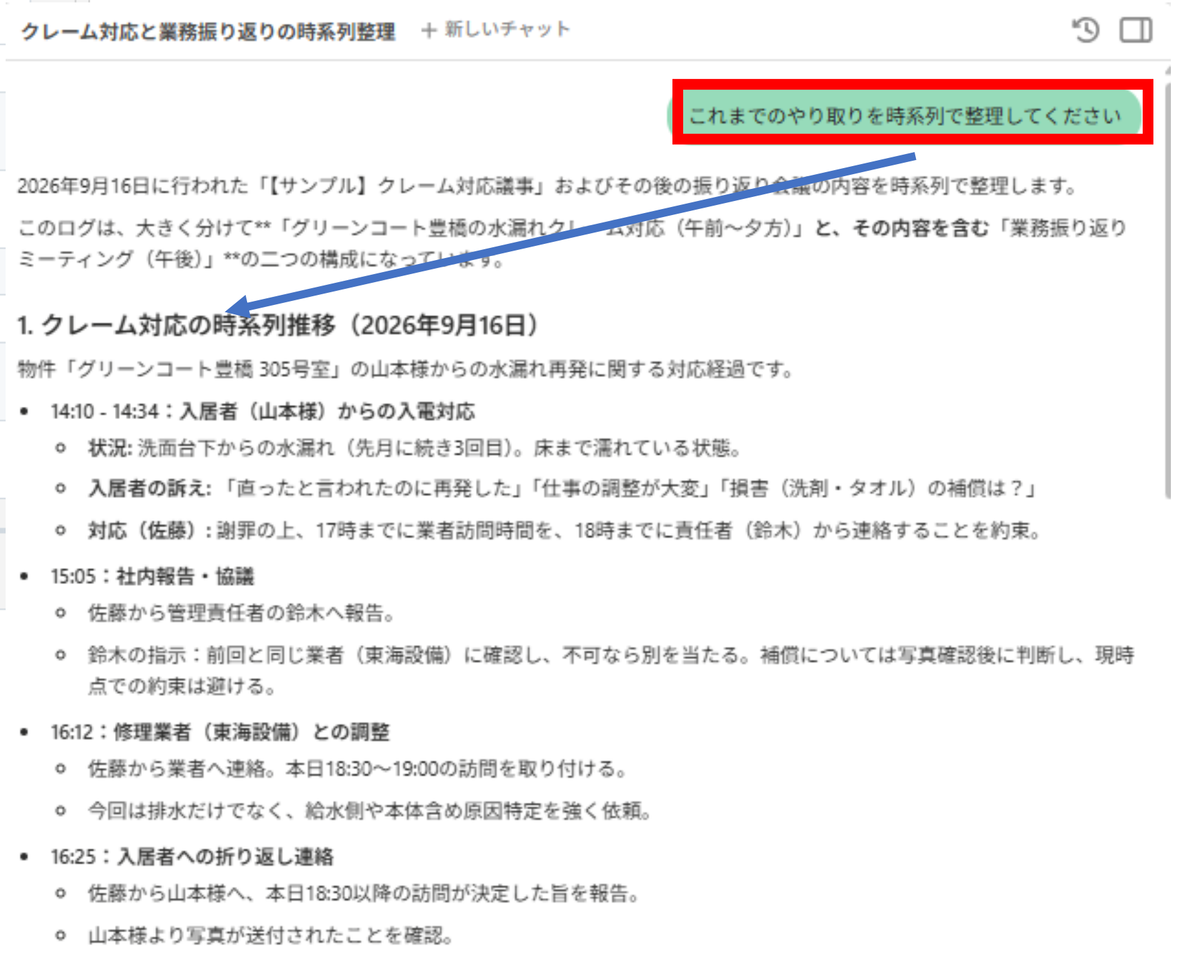


AI Risk Extraction Radar

- 「これまでのやり取りを時系列で整理してください」
- 「当社が約束した対応事項を一覧にしてください」
- 「未対応のリスクを抽出してください」

感情的な対立や「言った・言わない」のトラブルを回避し、
正確な時系列データで会社と担当者を守る。


← 戻る
ウェビナー用
【サンプル】クレーム対応議事
2026/09/16(水) 09:57
47:04
丸田勝也
書き起こし
本文コピー
話者情報を転記
AI要約
要約の再実行
エディタに転記
コピー
検索ワードを入力
編集モード
辞書登録
話者設定
話者
相手側
お客様
自分側
従業員
＋ 話者を追加
お客様
お願いします。
00:48
従業員
ありがとうございます。
00:58
サポート対応の田中です。
01:14
お客様
水漏れの相談です。
01:41
従業員
今回はどうなされましたか
01:54
お客様
【入居者クレーム対応
仮想文字起こし】日時：
2026年9月16日（水）14:
10～14:34対応方法：電
話物件名：グリーンコー
ト豊橋 305号室入居者：
山本様管理会社担当：佐
藤管理担当：鈴木佐藤：
お電話ありがとうござい
ます。〇〇不動産管理の
佐藤でございます。山
本：305号室の山本で
す。ちょっと、また水漏
れしてるんですけど。佐
藤：大変申し訳ございま
漏れていますでしょう
00:00 / 47:04
1.0×
グリーンコート豊橋 305号室 水漏れ再発に関するクレーム対応記録
議事録
対応概要
項目
内容
対応日時
2026年9月16日（水）14:10～14:34 02:18
顧客名・入居者名
山本様 02:18
対象物件・部屋番号
グリーンコート豊橋 305号室 02:18
対応担当者
佐藤様（管理会社担当）、鈴木様（管理責任者） 02:18
対応方法
電話 02:18
クレーム分類
設備、騒音 02:18
概要
先月修理した洗面台下の水漏れが再発したことに対するクレーム。対応への不信感も表明されており、別件で上階の騒音についても相談があった。 02:18
クレーム内容・発生事象


クレーム対応と業務振り返りの時系列整理
＋ 新しいチャット
これまでのやり取りを時系列で整理してください
2026年9月16日に行われた「【サンプル】クレーム対応議事」およびその後の振り返り会議の内容を時系列で整理します。
このログは、大きく分けて**「グリーンコート豊橋の水漏れク
対応（午前～夕方）」と、その内容を含む「業務振り返りミーティング（午後）」**の二つの構成になって
1. クレーム対応の時系列推移（2026年9月16日）
物件「グリーンコート豊橋 305号室」の山本様からの水漏れ再発に関する対応経過です。
14:10 - 14:34：入居者（山本様）からの入電対応
状況: 洗面台下からの水漏れ（先月に続き3回目）。床まで濡れている状態。
入居者の訴え: 「直ったと言われたのに再発した」「仕事の調整が大変」「損害（洗剤・タオル）の補償は？」
対応（佐藤）: 謝罪の上、17時までに業者訪問時間を、18時までに責任者（鈴木）から連絡することを約束。
15:05：社内報告・協議
佐藤から管理責任者の鈴木へ報告。
鈴木の指示：前回と同じ業者（東海設備）に確認し、不可なら別を当たる。補償については写真確認後に判断し、現時点での約束は避ける。
16:12：修理業者（東海設備）との調整
佐藤から業者へ連絡。本日18:30～19:00の訪問を取り付ける。
今回は排水だけでなく、給水側や本体含め原因特定を強く依頼。
16:25：入居者への折り返し連絡
佐藤から山本様へ、本日18:30以降の訪問が決定した旨を報告。
山本様より写真が送付されたことを確認。

例：「●●について」などと内容を絞っての要約も可能

1のクレーム対応の部分について、ワードにまとめて。

2026年9月16日に発生した「グリーンコート豊橋 305号室」のクレーム対応状況について、報告書形式でまとめました。

クレーム対応報告書

報告日： 2026年9月16日 **対象物件：** グリーンコート豊橋 305号室 **入居者：** 山本様 **対応担当：** 佐藤（不動産管理担当）、鈴木（管理責任者）

1. 事案概要

洗面台下からの漏水再発。本件は8月以降で3度目の発生となり、入居者の不満が非常に高まっている状態。

2. 対応経緯（時系列）

14:10 - 14:34：入居者（山本様）からの受電

- **状況報告:** 洗面台下より漏水し、床まで濡れている。現在は蛇口の使用を停止し、水は止まっている状態。
- **入居者の主張:**
  - 「修理済み」と言われたにもかかわらず3回目の再発であることへの強い抗議。
  - 仕事の調整を何度も強いられていることへの不満。
  - 損害品（洗剤、タオル等）の補償要求。
  - 責任者からの直接の連絡を要求。

2026 年 9 月 16 日に発生した「グリーンコート豊橋 305 号室」のクレーム対応状況について、報告書形式でまとめました。↵

クレーム対応報告書↵
報告日： 2026 年 9 月 16 日↓
対象物件： グリーンコート豊橋 305 号室↓
入居者： 山本様↓
対応担当： 佐藤（不動産管理担当）、鈴木（管理責任者）↵

1. 事案概要↵
洗面台下からの漏水再発。本件は 8 月以降で 3 度目の発生となり、入居者の不満が非常に高まっている状態。↵
2. 対応経緯（時系列）↵
14:10 - 14:34：入居者（山本様）からの受電↵

- **状況報告:** 洗面台下より漏水し、床まで濡れている。現在は蛇口の使用を停止し、水は止まっている状態。↵
- **入居者の主張:** ↵
  - 「修理済み」と言われたにもかかわらず 3 回目の再発であることへの強い抗議。↵
  - 仕事の調整を何度も強いられていることへの不満。↵
  - 損害品（洗剤、タオル等）の補償要求。↵
  - 責任者からの直接の連絡を要求。↵
- **初期対応:** 謝罪の上、本日 17 時までに訪問日時を回答し、18 時までに責任者から

04

活用例

営業改善/若手新人営業マンの個人振り返り用

商談ログを、自分専用のAI営業コーチに変える。

Q

この商談で良かった質問を3つ挙げてください

Q

聞けていない重要事項は？上司としてフィードバックして

Q

次回商談で確認すべき質問を5つ考えてください

05

活用例

現場・外出先での録音

スマホでの利用時の省データモードにより、外出先・現地打ち合わせでも活用しやすく。

01

内見

02

現地調査

03

地下・建物内

内見、現地調査、地下・建物内などでも**記録活用の幅**が広がります。

【現場・外出先】オフィス外の会話も、漏らさず資産化する



内見、現地調査、立ち会い。不動産の価値が生まれる「現場」の会話をすべて記録・活用。

省データモード（オフライン録音）とは

スマホアプリ 新機能

通信が不安定な環境でも、録音を継続できます

音声をいったん端末内に保存し、通信に繋がったらまとめてアップロードします。

アプリの画面上では「省データモード」と表示されます

これまで

通信が切れると、録音を継続できませんでした

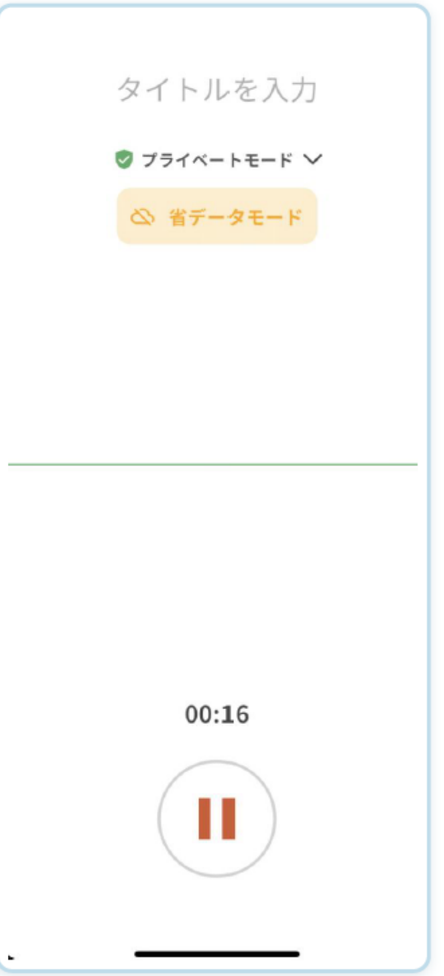
これから

通信がない場所でも、録音を継続　できます

録音
（端末内に保存）
→ **アップロード**
待機
→ **アップロード**
（自動 / 手動）
→ **文字起こし・**
議事録の作成

対象　スマートフォンアプリ（iOS / Android）v1.3.0 以降

提供開始　2026年8月5日（水）



省データモードで録音中の画面

※ 録音の開始時にはログイン（通信）が必要です。

省データモード（オフライン録音）でできること

できるようになること　通信環境に左右されず、会議の録音を続けられます。



通信が切れても録音は続く

端末に保存しながら、
録音をそのまま継続できます。



会議を中断しなくていい

画面の操作や情報の入力も、
そのまま続けられます。



電波の弱い場所でも使える

現場・山間部・移動中・
Wi-Fiのない客先の会議室でも。

※ 録音の開始時にはログイン（通信）が必要です。

想定される利用シーン

通信が安定しない、こうした場面でのご利用を想定しています。

建設・製造の現場や山間部

電波が届きにくい場所でも、端末に保存しながら録音できます。

移動中・出張先

通信が安定しない移動中や出張先でもご利用いただけます。

Wi-Fiに繋がらない客先の会議室

お客様先など、Wi-Fiのない環境でもご利用いただけます。

※ 録音の開始時にはログイン（通信）が必要です。

使い方①　録音前に「省データモード」をONにする



録音前のホーム画面

STEP 1　ホーム画面のトグルで**「省データモード」をON**にしてから、録音を開始します。

- **音声を端末内に保存**しながら録音します
- **前回の状態を記憶**。毎回の設定は不要です
- **「話者分離を使用」はONのまま**使えます
- **「プライベートモード」と併用**できます

ここをONにしてから録音を開始

スマホから音声/動画ファイルをアップロードし、文字起こしを実施

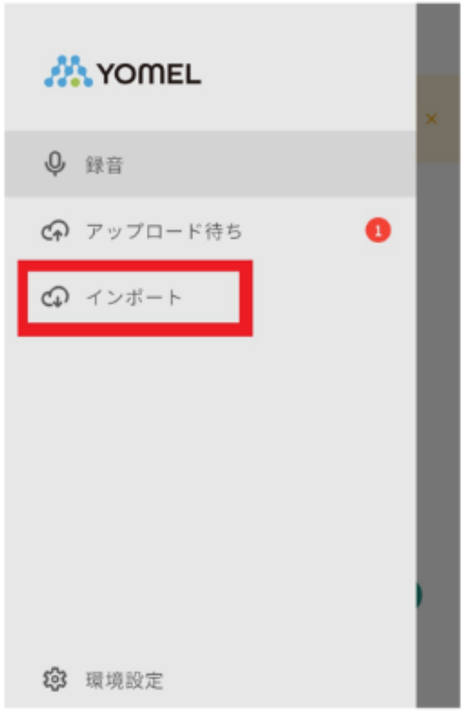
※スマホアプリの使い方、音声ファイルインポート操作手順
https://support.ai.yomel.co/hc/ja/articles/60788175187225

方法1：アプリのメニューから取り込む

メニューから「インポート」を選び、ファイル選択画面から音声ファイルを指定します。

1. 録音スタート画面左上のメニューをタップし、表示されたメニューから［**インポート**］を選択します。





3. 端末のファイル選択画面で音声ファイルを選択します



2. 「音声をインポート」シートが表示されたら、［



まとめ　YOMELは、会話を"情報資産"に変えるツールです。

STEP 01	STEP 02	STEP 03	STEP 04	STEP 05
録る	整える (カスタム要約)	AIに聞く (チャット)	複数ログをつなげる (AI解析)	次の商談・対応・ 判断に活かす (AI解析)

KEY MESSAGE

録って終わり、メモとして活用するだけではなく、
過去の会話を横断分析したり、内容を深堀りし、次の行動に活かしていく

