# パーソナライズ(アルゴリズム)

所有者の悩みや意向にピンポイントで寄り添う



予算限られ

ているのに

# ナッジ(行動経済学)

心を動かすアプローチ

悩み事も、やる気も、資金力も、建物の状況も人それぞれ ⇒ 一律の啓発ではなかなか所有者の思いに寄り添えない!

市役所



同じ情報を 一括大量送付



安くできるなら やろうかな…

> 耐震改修したいけど、 どうやって進めたらいいんだろう

無駄な啓発が 多いな…



必要な人に、 必要な情報を ピンポイントに 届けられたら いいのに… でも難しい

開けてくれない・読んでくれない・気持ちが動かない!



どうせ大した中身じゃない から読まんでいいわよね



う一ん。よく分からない からまあいいや

たくさん入れると読んでくれない ➡入れる情報は絞らざるを得ない

> パーソナライズを可能とする 啓発選定アルゴリズムを構築!

耐震改修なんてやる気ない

啓発選定アルゴリズム

「啓発手法×啓発内容×優先度」を判定

## 所有者の情報

- ・年齢
- ・住所
- ・耐震へのお悩み
- ・意向
- ・過去の啓発履歴
- ・過去の相談内容 など

## 建物情報

- ・建築年
- ・床面積
- ・建物用途
- ・診断結果
- ・概算工事費

など

## 啓発内容

### 診断勧奨



住みながら工事可能

建替え資金の融資優遇

精密診断設計勧奨

取り壊し 🖥

2回目診断勧奨

防災ベッド

高い

低コスト工法勧奨

段階改修

耐震相談員派遣

優先度

低い

効果なし

おすすめ事業者一覧

## 啓発手法

## ●ダイレクトメール

時間を選ばない 手元に資料が残る



SMS

安価、簡単 電子申請等ヘリンク

●電話啓発

丁寧な説明



(例) 優先!! Aさん (子育て世帯)



除却と建替え融資を ダイレクトメール

で勧奨

相続した家を壊して、 すぐに新しい家を建てたい

啓発をパーソナライズ

Bさん(80代・単身)

防災ベッドを ダイレクトメール で勧奨



お金はないけれど、 命は守りたい

Cさん(40代・単身)

除却をSMSで勧奨



今は東京 に住んでる (物件は親 から相続)

難しいことは

分からん…

Dさん (70代夫婦)

2回目診断と 相談員派遣を 電話啓発で勧奨



優しく教えて 欲しいわね

## ナッジ理論を活用したアプローチ

ナッジの活用で

心に響くアプローチを!

開けたくなる・読みたくなる 話を聞きたくなる・行動したくなる

### 改善の視点

### Easy

案内のデザインをシンプ ルに読みやすく。選択肢 を狭めて行動しやすく



簡単そうだから やろうかな

### Attractive

今回を逃すと損すると いう損失メッセージや、 具体的な損失額の提示等



やっておかない と、将来こんな に損するのか…

### Social

○万人がやっているなどの 社会規範を提示して誘導



そんなにみんな やってるなら、私 もやろうかな?

## Timely

行動を起こそうとする タイミングを見逃さず



親から家を相続し てちょうど考えよう と思ってた

案内封筒の改善だけで、開封率が5割以上 アップした他都市事例(他事業)も!