

各 位

2018年7月19日

iYell 株式会社

## 住宅ローン特化型 AI チャットボットの Q&A が 20,000 件を突破

テクノロジーを利用して最適な住宅ローンを提供する住宅ローンテック企業の iYell 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：窪田光洋、以下「当社」）は、消費者からの住宅ローンに関する質問に自動応答する住宅ローン特化型 AI チャットボットを提供しています。この度、チャットボットに寄せられた Q&A が 20,000 件を突破しました。

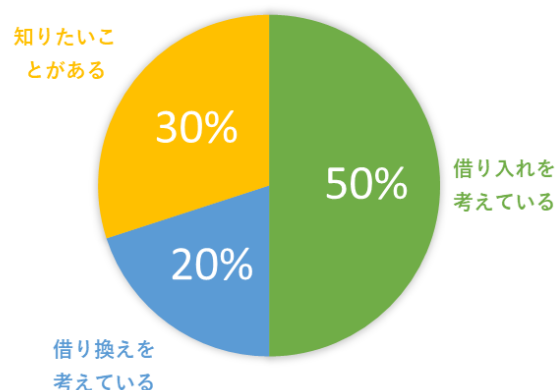
住宅ローン特化型 AI チャットボットは、住宅ローンの専門用語や独特の言い回しを自動で解釈し、消費者からの質問に自動で返答する AI（人工知能）です。機械学習を活用したシステムにより、利用される度に進化し、より最適な回答を生成できるようになります。住宅ローンを取り扱う金融機関のカスタマーサポートを自動化するなど、業務効率化への貢献が期待されます。

この住宅ローン特化型 AI チャットボットは本年 4 月 23 日にリリースされて以降、消費者からの様々な質問に応答しており、リリースから三ヶ月間で 20,000 件を超える Q&A が記録されました。

### ◆新規借入れに関する質問が過半

Q&A を解析したところ、会話の初めにチャットボットから提示される、「借入れを考えている」、「借換えを考えている」、「知りたいことがある」の 3 つの選択肢型質問では、「借入れを考えている」が 50% 超でした。インターネットで住宅ローンについて調べている消費者の多くは、新規で借入れを考えていることが分かります。

また、「団信とは何か」「返済比率とは何か」「住宅ローンをいくらまで借りることができるか」といった、一般的な住宅ローン知識に関する質問も多くされていました。



#### ◆今後の展開

当社が提供する住宅ローン特化型 AI チャットボットにより、金融機関の住宅ローンに関する煩雑な顧客対応を自動化し、24 時間 365 日対応できる環境を作ることで、消費者が気軽に住宅ローンについて知ることができる社会の実現を目指します。

また、金融機関の業務の一部を AI チャットボットに任せることで、人がより人らしい仕事ができるようになり、人にしかできない業務の価値や水準を高めてまいります。

#### ■会社概要

名称：iYell 株式会社（イエールカブシキガイシャ）

所在地：東京都渋谷区道玄坂二丁目 16 番 8 号

代表取締役：窪田 光洋

コーポレートサイト：<https://iyell.co.jp/>

『住宅ローンの窓口 ONLINE』：<https://madoguchi.iyell.jp>

『いえーる コンシェル』：<https://iyell.jp/>

『いえーる コンシェル 不動産投資版』：<https://iyell.jp/invest/>

#### 本件に関するお問い合わせ先

iYell 株式会社

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 2-16-8 道玄坂坂本ビル 9 階

広報担当：石黒 メールアドレス：mishiguro@iyell.jp

Tel. 03-6455-1005 Fax. 03-6455-1004