

住宅購入希望者の夢をかなえる“住宅ローンテック”への挑戦

ー地方圏を中心に地域金融機関との戦略的提携を目指すー

信金中央金庫 地域・中小企業研究所主任研究員

藁品 和寿

(キーワード) 住宅ローン、AI、チャットボット、住宅ローンの窓口業務効率化

(視 点)

報道等にあるとおり、大手行をはじめとする金融機関において、収益性が低くなっている住宅ローン業務の効率化を図る動きが出始めている。

こうしたなか本稿では、住宅ローン業務にAIチャットボットを組み合わせたウェブ事業と店舗事業等を通じて「家を買いたい人すべてをハッピーにしたい」という熱い想いで“住宅ローンテック”に挑戦する iYell(株)(東京都渋谷区)の事例を紹介する。

(要 旨)

- 三菱UFJ信託銀行(株)が住宅ローンの新規融資をとりやめることを公表し、みずほフィナンシャルグループでは2018年度中に一部の地方で新規の住宅ローン業務から撤退することが報道されている。一方、住信SBIネット銀行(株)に代表されるネット銀行では住宅ローンの取扱額を順調に伸ばし、自行の成長のトリガーとしている。この状況を踏まえると、住宅ローン市場は、単なる金利競争だけではなく、利用者にとっての使い勝手の良さをはじめとする付加価値が求められるようになってきているといえる。
- ^{フェイスブック}Facebookから「Bots on Messenger」、LINEから「Messaging API」をはじめチャットボットを用いたサービスが公開された2016年は、一部で「チャットボット元年」といわれ、直近、チャットボットに対する関心は急速に高まっている。
- 金融機関にとって、労働力確保が難しくなりつつあるなか、収益性が低くなっている住宅ローン業務をテクノロジーで補完することは今後の課題となろう。金融当局がフィンテックを活用したイノベーションに向けたチャレンジを後押しするなか、基幹システムにつながりが必要がなく、かつテクノロジーに加えて専門性の高い実務経験者による業務サポートを受けることのできるフィンテック企業との連携は、こうした課題の解決策の一つとして有効ではないだろうか。

1. はじめに ―効率化が求められる住宅ローン業務―

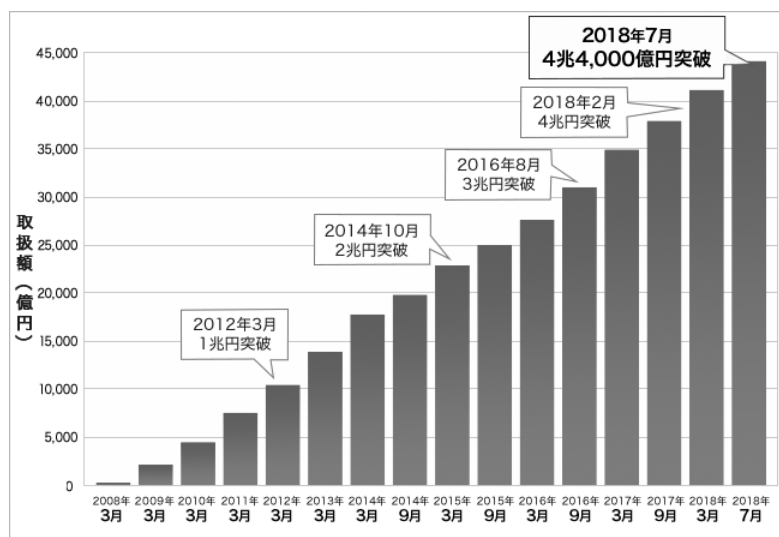
事業性融資が伸び悩むなか、金融機関にとって、有担保で貸倒れが低い等の理由から住宅ローンは安定的な収益源と位置づけられている。とりわけ、2016年夏以降、住宅ローン金利は過去最低水準で推移する等、金融機関による住宅ローン獲得競争は激しさを増してきた。しかし、こうした住宅ローンでの過度な低金利競争は、金融機関の収益性の低下に直結する面もある。

こうしたなか最近、三菱UFJ信託銀行(株)が住宅ローンの新規融資をとりやめることを公表し^(注1)、みずほフィナンシャルグループでは2018年度中に一部の地方で新規の住宅ローン業務から撤退することが報道されている^(注2)。一方、住信SBIネット銀行(株)に代

表されるネット銀行では住宅ローンの取扱額を順調に伸ばし(図表1)、自行の成長のトリガーとしている。この状況を踏まえると、住宅ローン市場は、単なる金利競争だけではなく、利用者にとっての使い勝手の良さをはじめとする付加価値が求められるようになっていともいえよう。

このように、既存の金融機関には、住宅ローン業務の効率化が求められているなか、本稿では、住宅ローン業務にAIチャットボットを組み合わせたウェブ事業と店舗事業等を通じて「家を買いたい人すべてをハッピーにしたい」という想いで“住宅ローン^{いえーる}テック”に挑戦するiYell株式会社(東京都渋谷区)の事例を紹介する。なお、事例を紹介する前に、次章にて、チャットボットについての解説を加えたい。

図表1 住信SBIネット銀行の住宅ローン取扱額の推移



(備考) 住信SBIネット銀行(株)のニュースリリース(2018.7.30)「住宅ローン取扱額4兆4,000億円突破のお知らせ」から抜粋

(注)1. https://www.tr.mufig.jp/ippan/release/pdf_mutb/171208_1.pdf参照
2. <https://www.asahi.com/articles/ASK134NMKC1ULFA007.html>参照

2. 脚光を浴びつつある「チャットボット」

(1) チャットボットとは

「チャットボット」は「チャット」と「ボット」を掛け合わせた言葉である。「チャットボット」の「チャット」とは、フェイスブックのメッセンジャーやコミュニケーションアプリLINE等に代表されるテキストメッセージによる会話のやりとりのことである。「ボット」は、「ロボット」の略で、人に代わってコミュニケーションを自動で行うプログラムである。すなわち、「チャットボット」とは、「人に代わって自動で会話してくれるプログラム^(注3)」といえる。

このチャットボット自体は、データベースからマッチするキーワードを検索して返答するだけで自ら言葉を組み立てる能力は持っていない。あくまで人間が指定したルールどおりに返答する仕組みであることから、その精度は人間が準備したデータベースに依存する。したがって、「人工無能」といわれることがある。なお、「AIチャットボット」等と宣伝されているチャットボットは、AI（人工知能）のうち自然言語処理技術を組み合わせたものであり、入力された言葉を解析して、膨大なデータのなかから統計的に最も正答確率の高いものを回答する。

日本語対応のチャットボットの起源はわからないが、チャットボット自体は新しい技術ではなく、1966年に、マサチューセッツ工科大学のジョセフ・ワイゼンバウムが作成した「^{イライザ}ELIZA」が最初である^(注4)。精神科医の心理療法をまねて、「ELIZA」と患者がテキストベースで会話を進める仕組みがチャットボットの原型といわれている。しかし、当時の自然言語処理技術が未成熟であり、人と会話しているかのような違和感のないやり取りを続けることが難しかったことから、チャットボットがビジネスに幅広く活用されるまでには至らなかったという。

(2) 関心が寄せられる「チャットボット」

2000年代に入ってから現在まで続いている第三次AIブームにおいては機械学習^(注5)が実用化されるとともに、LINEをはじめとするチャットサービスの利用が拡大する等コミュニケーション手段が変わりつつある。こうしたなか、チャットボットは、改めて脚光を浴びつつある。とりわけ、2016年4月に^{フェイスブック}Facebookから「Bots on Messenger」、同年9月にはLINEから「Messaging API」といったチャットボットを用いたサービスが公開されたことで、チャットボットに対する関心は急速に高まった。そのため、2016年は「チャットボット元年」と一部でいわれるこ

(注)3. (株)野村総合研究所のニュースリリースでは「対話形式のインターフェースにより、人間の代わりにコミュニケーションを自動で行ってくれるコンピュータプログラム」、パーチャレックス・コンサルティング(株)の情報リリースでは「テキストによる会話を自動的に実行するプログラム」と定義されている。

4. 富士通(株)(2017.11)「AIを活用した金融業向けチャットボットサービス」4頁、日経文庫(2017年)『AI(人工知能)まるわかり』65頁を参照。

5. コンピュータに膨大なデータを学習させ、人間のように音声や画像を認識したり最適な判断を下したりできるようにする技術のこと。

ともある。

(株)野村総合研究所は、2017年3月に公表したニュースリリース「2021年までのITロードマップをとりまとめ」のなかで、「チャットボット」を大幅な進展が期待されている重要技術と位置付けている。そのうえで、今後5年間のチャットボット関連技術のロードマップを示し(図表2)、「将来的には、個人専用のチャットボットが生まれ、日常生活から仕事までをトータルでサポートする「パーソナルエージェント」へと進化していくと予想されます。」と締めくくっている。

このように、直近、「チャットボット」への関心が大いに寄せられるなか、AIチャットボットは、金融機関の一部業務の負担軽減に

つながることが期待されている。

3. iYell株式会社による「住宅ローンの窓口」への挑戦

(1) 会社の概要

同社は、2016年5月に創業した“住宅ローンテック”のスタートアップ企業であり(図表3)、「社員ファースト」を前面に掲げて創業後2年間で社員数70名規模にまで急成長している。2018年2月には「働きがいのある会社」ランキング^(注6)の小規模部門で16位にランクインし(図表4)、企業経営では常に「社員の働きやすさ」が追求されている^(注7)。創業以来、離職率ゼロを維持している^(注8)。取材に応じていただいた窪田光洋代表取締役社長兼

図表2 チャットボット関連のロードマップ

	～2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度～
全体	黎明期			発展期		普及期
技術	チャットボット用 フレームワークの登場 ▲2016 年 3 月マイクロソフトが Skype Bot Platform を発表			会話機能の発展 (意味理解の精度向上)		
	チャットボット用 サービスの登場 ▲2016 年 10 月 IBM MobileFirst for iOS を発表 ▲2016 年 11 月マイクロソフトが Azure Bot Service のプレビュー版を提供開始					
チャット プラット フォーム	API の開放 ▲2016 年 4 月 Facebook が Messenger Platform を発表 ▲2016 年 9 月 Facebook が Messenger Platform v1.2 で決済機能を追 ▲2016 年 10 月 LINE が Bot API を Messaging API として正式リリース ▲2016 年 9 月グーグルが Allo をリリース ▲2016 年 12 月 Slack とグーグルが戦略的提携を発表	API の拡充		チャットボット間の API の標準化	マルチボット化の進展	

(出所) 野村総合研究所 (2017.3.9) ニュースリリース (https://www.nri.com/jp/news/2017/170309_1.aspx) より引用

(注)6. 世界約50か国で展開する世界最大級の意識調査機関Great Place to Work[®]が公表している。
(<https://hatarakigai.info/ranking/japan/>)

7. 福利厚生でも「日本一福利厚生の厚いベンチャー企業」を目指して、社内交流費負担、全社員懇親会費用負担、トレーニングジム費用負担、フリードリンク設置等、社員が働きやすい環境づくりに常に努めている。

8. 事業の拡大に合わせて、社員の口コミや紹介等を中心に月平均3名ずつ社員数が増えている。

図表3 iYell株式会社の概要

同社の概要	
法人名	iYell 株式会社
代表	窪田 光洋
所在地	東京都渋谷区
設立	2016年05月
メンバー数	70名
事業内容	不動産会社紹介サイトの運営、住宅ローンコンサルティング

(備考) 1. 写真(真ん中)は同社の窪田光洋代表取締役社長兼CEO
2. 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

図表4 「働きがいのある会社」で上位ランキング



(備考) 同社提供

CEOは、「競争力の源泉は組織文化」と言い切り、常に「社員がいかに楽しく働けるか」を考え続けている。そして、ベンチャー企業

の良さ(楽しさやチャレンジスピリッツ)と大企業の良さ(安心感や安定性)をそれぞれ取り入れることで、「日本一“ちょうど良い”ベンチャー企業」を目指しているという。

窪田社長は、2007年にSBIホールディングスに入社後、SBIモーゲージ(株)に配属され、主に住宅ローンの債権管理のほか、住宅ローン商品の組成から販売、審査において第一線で活躍してきた。こうした高い実績により、2014年には最年少で執行役員に就任している。窪田社長は、この当時の経験を通じて抱いた「すばらしい仲間たちと、いつまでもいっしょに過ごせる会社をつくりたい」という強い想いを消し去ることができず、一念発起して、同社の起業を決意した。現在、同社は、窪田社長の前職での経験を活かした事業をベースに、“住宅ローンテック”ならびに“社員ファースト”のスタートアップ企業として存在感を高めている。

(2) 事業の概要

窪田社長は、「家を買いたいという人すべてをハッピーにしたい」という熱い想いから、創業時、住宅購入希望者がスムーズに不動産会社選びをできるようにするため^(注9)、信頼できる不動産会社を紹介するウェブサイト「いえーるコンシェル」(図表5)を運営した。いわゆる、“不動産版食べログ”であり、全国約6万社の不動産会社を紹介してきた。しかし、この運営をするなかで、利用者から住宅ローンの相談等を受ける機会が増えてきた

(注)9. 窪田社長は、住宅購入では不動産物件自体よりも「誰から(どの不動産会社から)買うか」が重要であると考えている。

ことから、創業1年後あたりから事業の軸足を住宅ローン相談に移していくことになる。

同社の大きな事業の柱としてはウェブ事業、店舗事業、不動産事業者からの受託事業がある。ウェブ事業で運営している「住宅ローンの窓口ONLINE」(図表6)は、月間

アクセス数^{ページビュー}100万PVを集め、「住宅ローン金利 選び方」等のワード検索で上位にランクする等、わが国最大級の住宅ローンの比較専用サイトとなっている。本サイトには、AIチャットボット^(注10)を搭載し、同社マスコットキャラクター「ちびえる」(図表7)が

図表5 不動産会社の口コミサイト「いえーるコンシェル」



(備考) 同社ホームページより引用

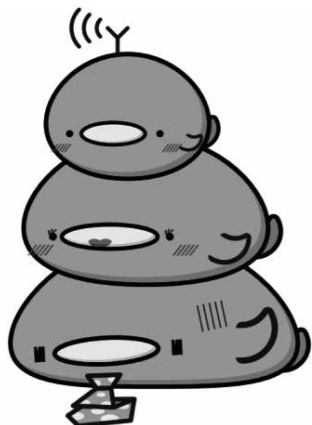
図表6 「住宅ローンの窓口ONLINE」



(備考) 同社ホームページより引用

(注) 10. 同社が持つ10万件以上に上る利用者情報をもとに、機械学習を応用した独自のシステムにより、専門用語や独特の問合せ等を自動で解釈して回答できるようにしている。

図表7 同社マスコットキャラクター
「ちびえる」



(備考) 同社ホームページより引用

24時間365日、住宅ローンの質問に丁寧に分かりやすく回答するサービスを附帯している。このウェブ経由での住宅ローンの問合せ件数は、最大で月200件以上に上ることがあり、気軽に問合せをしたい潜在的な住宅ローン利用希望者のニーズに応えるサービスとなっている。このウェブからの潜在顧客の掘り起こしが、同社サービスの強みとなっている。

るといえる。ウェブで対応が難しい利用者への対応では、住宅ローンの“セレクトショップ”として、来店予約での「住宅ローンの窓口（店舗）」（図表8）も運営している。新規借入から借換えの相談まで幅広く接客相談を受け付け、現在、東京都内の渋谷と新橋に2拠点^(注11)を設けている。広く普及している「ほけんの窓口」の住宅ローン版を目指している。このように、テクノロジーで対応できない相談等についてはアナログ対応をすることで、利用者に満足してもらえるサービス提供を心がけている。

また、雑務に追われて販売活動に専念できない、あるいは住宅ローンが否決になったことで受注できない等の課題を抱える不動産事業者からの相談を受け付ける等、“不動産会社のファイナンシャルプランナー”の役割も果たしている。2018年8月現在、全国約200法人と業務提携をしている。

図表8 「住宅ローンの窓口」紹介ホームページ



(備考) 同社ホームページより引用

(注) 11. 各拠点8名ほどの社員で接客対応している。

さらに、1年ほどかけて開発したスマホアプリサービス「いえーるダンドリ」(図表9)を提供している。「いえーるダンドリ」は、住宅ローンにかかる煩雑な手続きをすべて解決できるスマホアプリであり、住宅購入の100ステップにも及ぶ煩雑な手続きをカレンダーで“見える化”(スケジュール管理)している。全国の金融機関の住宅ローンに対応できる住宅ローンシミュレーターを搭載し、住宅ローンを巡るチャットでのやり取りを利用者、金融機関、不動産事業者の3者間で共有できるコミュニケーションツールとしてのチャット機能^(注12)も搭載している。そのほか、AIチャットボットを組み合わせたサービスも準備している。AIチャットボットを活用したコールセンターを設置し、提携金融機関と情報連携をしながら住宅ローン利用者からの問合せに応じる^(注13)。なお、同社が住

宅ローンに特化した精度の高いAIチャットボットを開発できた理由として、上述した「住宅ローンONLINE」、「住宅ローンの窓口(店舗)」および不動産事業者からの受託事業から得られる住宅ローンに関する膨大なやり取りをデータベース化できていることが挙げられる。

こうした住宅ローンの問合せに対して質の高い対応をできるようにするため、同社では人材育成に力を入れている。創業後1年ぐらいいから、社内にプロフェッショナル育成部を設置し、社員が入社して1か月間は住宅ローンにかかる専門知識のほかロジカルシンキング(論理的思考)やコミュニケーションスキル等の研修を徹底している。こうした中身のある研修の成果が利用者に受け入れられ、創業してからここ2年間の急成長につながっているといえよう。

図表9 「いえーるダンドリ」のスマホ画面



(備考) 同社ホームページより引用

(3) 今後の展望

同社に寄せられる住宅ローンの問合せが急増するなかで、「住宅ローンの窓口(店舗)」やコールセンターの増員が課題の一つとなっている。今後、月平均2、3人ペースで採用していくという。また、住宅ローンにかかる膨大なやり取りのデータがビッグデータ化するなかで、同社への住宅ローン相談者を誘導できる提携金融機関を追加していくことが喫緊の課題となっている。現在、首都圏を中心に8金融機関と業務提携しているもの

(注) 12. AIチャットボットとの同時利用もできる。

13. AIチャットボットで対応できない問合せについては、オペレーターへ切り替え対応をする。

の、住宅ローンの問合せは全国津々浦々から寄せられるため、とりわけ地方圏の金融機関との業務提携^(注14)を推進しているという。

同社は、今後とも提携先を広げながら、住宅購入希望者（住宅ローン利用者）、不動産事業者、金融機関の3者間をつなぐことで、利用者が正しく住宅ローンを選べる環境を提供し、同社の中期ビジョンにある「家を買いたいすべての人に、最高の住宅ローンを」の実現に向けて邁進している。

4. おわりに ―住宅ローン業務の効率化に向けて―

チャットボットについては、日本経済新聞朝刊（2018.8.1）「AI接客、費用1／5に」にあったとおり、ネット通販などの顧客対応で活用が進んでいることが報道されている。実際、チャットボットのビジネスでの応用は広がっており、例えば、ヤマト運輸LINE公式アカウント^(注15)、(株)リクルートジョブズによる「パン田一郎^(注16)」、アスクル(株)による「マナミさん^(注17)」、イオングループで導入している「AIさくらさん^(注18)」をはじめ、FAQ（よくある質問）といったカスタマーサポートやコールセンター等の場面での活用が主に進んでいる。金融機関においても、人手不足が顕在化していくなかで「リアル店舗

とネットとの融合」は経営課題の一つである。チャットボットは、現在の技術水準ではすべてに自動化で対応できるまでには至っていないものの、人手のかかる労働集約的な業務へのチャットボット活用による業務効率化は解決策の一つであろう。また、チャットボットの導入検討にあたっては、新規取引先の拡大のためのツールとするのか、既存取引先へのサービス改善・向上のツールとするのかといった利用目的をはっきりさせたり、チャットボットでのやりとりがストレスになるケースがあること等を勘案しながら導入する適用業務の絞込みをしたりする等、それぞれの現場の実態に合った形で業務効率を上げていくことが求められよう。

また、金融機関にとって、労働力確保が難しくなりつつあるなか、収益性が低くなっている住宅ローン業務をテクノロジーで補完することは今後の課題となろう。金融当局がフィンテックを活用したイノベーションに向けたチャレンジを後押しするなか、基幹システムにつなぐ必要がなく、かつ高度なテクノロジーに加えて専門性の高い実務経験者による業務サポートを受けることのできるフィンテック企業との連携は、こうした課題の解決策の一つとして有効ではないだろうか。

(注) 14. 提携金融機関は、住宅ローンが実行された場合に同社に報酬を支払う成果報酬型の提携である。

15. <http://www.kuronekoyamato.co.jp/yt/campaign/renkei/LINE/>参照。LINEから荷物の配達状況の確認や再配達の依頼などを可能にしたサービス。

16. <http://line.froma.com/>参照。アルバイト・仕事探しの総合サイト「FromA navi」で始めたLINE公式アカウント。

17. <https://lohaco.jp/support/>参照。通販・ネットショッピングサイト「LOHACO（ロハコ）」のお客サポートのためのチャット形式での問合せ対応システム。

18. <https://tifana.ai/>参照。店舗に設置されたパネルからのタッチでのコミュニケーションで、施設案内やおすすめ情報を受け取ることができる。

〈参考文献〉

- ・古明地正俊・長谷佳明（2017年）『AI（人工知能）まるわかり』日経文庫
- ・澤野佳伸・奥田琢馬・正田さなえ（2017年11月）『AIを活用した金融業向けチャットボットサービス』
- ・（株）野村総合研究所（2017年3月9日）『2021年までのITロードマップをとりまとめ～新たな顧客接点としての活用が期待される「チャットボット」～』
- ・バーチャレクス・コンサルティング(株)（2017年6月）『チャットボット、4つの型で考える活用方法～第1回～』