

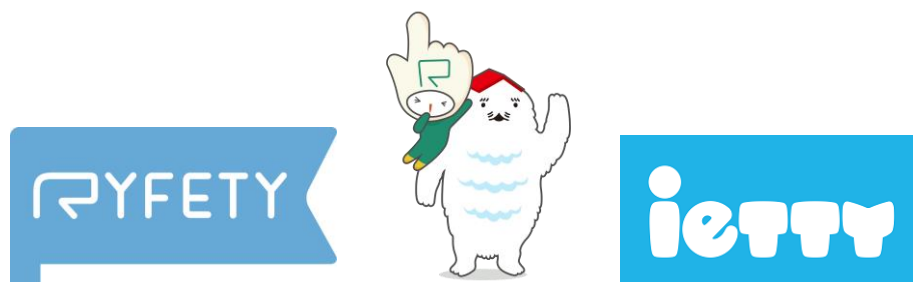
Press Release

報道関係各位

2018年2月5日
ライフティ株式会社
代表取締役 馬場 智
株式会社 ietty
代表取締役社長 小川 泰平

ライフティ株式会社、株式会社 ietty とコンシューマーファイナンス業界初※1 AI を活用したチャット接客サービスの提供開始

ライフティ株式会社(東京都新宿区 代表取締役:馬場 智)は、オンライン接客型不動産仲介「ietty」およびチャット接客導入・運用支援サービスを運営する株式会社 ietty(東京都渋谷区 代表取締役社長:小川泰平 以下、当社)とコンシューマーファイナンス業界初※1となる AI を活用したチャット接客サービスの提供を 2018 年 2 月 5 日より開始したことをお知らせいたします。



【サービス提供の背景】

■ 金融業界におけるチャット活用の広まりに対応

2016 年になり、LINE、facebook 等大手 SNS・コミュニケーションプラットフォーム企業が会話型コマース導入のための API を公開したことをはじめとし、オンライン上でのチャット接客を通じて顧客とのエンゲージメントを高め、自社の売上を拡大させようとする企業が急増しております。

一方、保険・金融業界では大手銀行でチャットボットを用いた取引状況の照会ができるなど、チャットの活用が広まりつつあります。

このような背景の下、「Only One のコンシューマーファイナンス」を掲げ、テクノロジーの活用を積極的に推し進める金融業界のベンチャー企業であるライフティ株式会社の金融領域における知見と、株式会社 ietty のチャット型接客のオペレーション構築・運用ノウハウを融合し、コンシューマーファイナンス領域におけるユーザーの利便性を高めるべく、チャット型接客のサービスを開始いたしました。

Press Release



<チャット接客のイメージ>

【ライフティ×ietty が目指す「フィンテック」とその可能性】

「フィンテック」と言われる金融サービスの多くは、新たなサービスを指すのではなくIT 技術を利用しこれまでのサービスを効率化したもので既存サービスの延長線上にあるものです。今回、チャット型接客サービスを開始するにあたっては、これまで蓄積した顧客からの問合せを解析し auto-bot 化。サービスを利用する、または、利用を検討している顧客の疑問や不安をこれまでよりの確にスピーディーに解決するとともに、社内業務の効率化および顧客の利便性向上を目指しました。

近年、メディアなどで「今後社会が大きく変革する」とフィンテックが注目されていますが、ただ言葉が取り沙汰される段階からサービス内容や質・利便性が問われる一歩先の段階へと移行してきているのではないのでしょうか。

このような状況下で私たちが考える「フィンテック」、それは AI(人工知能)のさらなる活用です。たとえば、属性・取引履歴に加えライフスタイルや行動パターン等複数の情報を基に AI を活用して与信を行うことで、情報不足により保守的にならざるを得ずサービス提供が難しかった層へのサービス提供が可能となります。また、これまでより顧客ニーズにマッチしたタイミングでサービス利用案内が可能となるなど、AI 活用により顧客・企業双方にメリットをもたらします。さらには、身体的特徴による生体認証や仮想通貨と組み合わせることにより、金融サービスの質とスピードは飛躍的に進化するかもしれません。

ライフティ×ietty による AI 与信



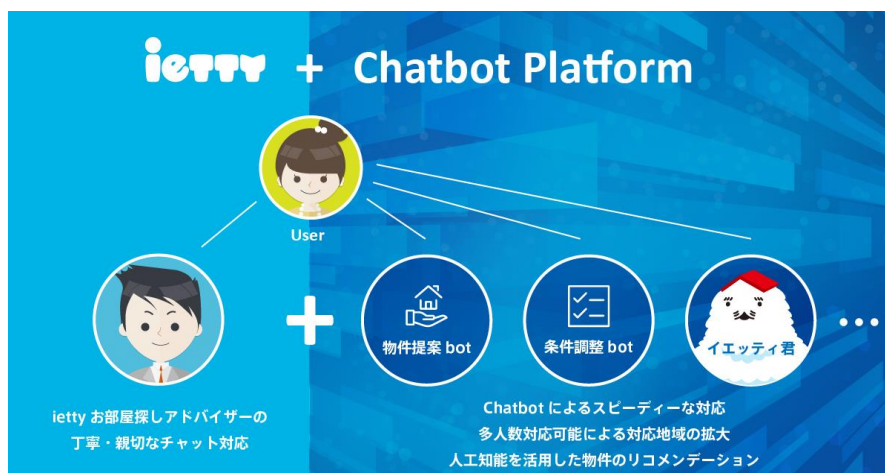
Press Release

【株式会社 ietty について】

当社は、IT×不動産のスタートアップであり、ネット不動産仲介事業でオンライン接客のチャット型サービス提供をする会社です。本来、店舗で行うお部屋探しをチャット上で行えるため、職場や自宅にいながら物件提案から部屋の見学予約ができます。サービス開始後、累計 10 万名以上にご利用いただき、店舗に向く手間を省き効率よくお部屋見学ができるとご好評いただいております。

当社のサービスは、チャットボットとオペレーターの対応を融合させたコミュニケーションを特徴としており、品質と効率を両立させたチャット接客の実現に向け、大学とチャットボット×AIによる自動接客の研究も進めております(下図「ietty Chatbot Platform 構想」参照)。

ietty: <https://ietty.me>



参考: ietty Chatbot Platform 構想

また、近年は多様な業界の会話型コマース活用ニーズの高まりを受け、中古車販売、人材、不動産会社、家電販売等からの新規プロジェクトも受託。東京本社、大阪支社に加え、2017年7月にはつくばに「つくばコミュニケーションラボ」を開設するなど、大きく事業を拡大させております。

※1 ライフティ株式会社による消費者金融主要 10 社 TOP ページ調べ

<ライフティ株式会社概要>

社 名: ライフティ株式会社
本 社: 東京都新宿区歌舞伎町 2-46-5 KM 新宿ビル 5F
代 表 者: 代表取締役 馬場 智
設 立: 1991 年 6 月
資 本 金: 1 億 5,000 万円
従 業 員 数: 60 名
事 業 内 容: 信販事業、貸金事業
U R L: <http://www.ryfety.co.jp/>

Press Release

<株式会社 ietty 概要>

社 名: 株式会社 ietty
本 社: 東京都渋谷区恵比寿 1-11-2 アサヒビル 6F
代 表 者: 代表取締役社長 小川泰平
設 立: 2012年2月2日
資 本 金: 7億6,952万円(資本準備金を含む)
従業員数: 25名
事業内容: 「ietty」の運営、不動産物件の仲介
U R L: 株式会社 ietty <http://ietty.co.jp/>
オンライン接客型不動産仲介「ietty」 <https://ietty.me/>
会話型コマース導入・運用支援サービス <https://ietty.co.jp/icm>

【プレスリリースに関するお問い合わせ先(報道機関窓口)】

ライフティ株式会社

担当: 営業推進課

Mail: ryfety-info@ryfety.co.jp

TEL: 03-5291-4520

株式会社 ietty

担当: ビジネスソリューション本部 内田

Mail: pr-ml@ietty.co.jp

TEL: 03-5447-7177

FAX: 03-3447-0707