

## FRONTEO の人工知能「KIBIT」が横浜銀行に導入

お客さまとの面談記録を解析し、資産形成や運用のニーズに合う提案により、  
「お客さま本位の取り組み」の実践を目指す

米ナスダックと東証マザーズに上場し、人工知能を駆使したビッグデータ解析事業を手がける株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本正宏、旧UBIC）は、独自開発の人工知能エンジン「KIBIT（キビット）」が横浜銀行（横浜市西区、代表取締役頭取：川村健一）におけるお客さまとの面談記録の解析に導入されたことを発表しました。

今回、横浜銀行がKIBITを導入したのは、「お客さま本位の取り組み」を強化するためです。本部でのモニタリングによって、営業店の担当者とお客さまとの会話などの面談記録をKIBITで解析し、「お客さま本位の取り組み」の実践にあたって重要となる、提案活動の課題を重要度の高い順に並び替えを行って抽出することで、お客さまのニーズをいち早く、また効果的に分析することが可能となります。

営業店では、日々、大量の面談記録が作成されています。KIBITを導入することにより、ニーズや注意すべき点など、取引の本質的な内容に合わせた解析結果が表示できるため、確認したいことをいち早く掴むことができ、業務の効率化が図れる他、重要な取引をチェックする網羅性を高めることができます。

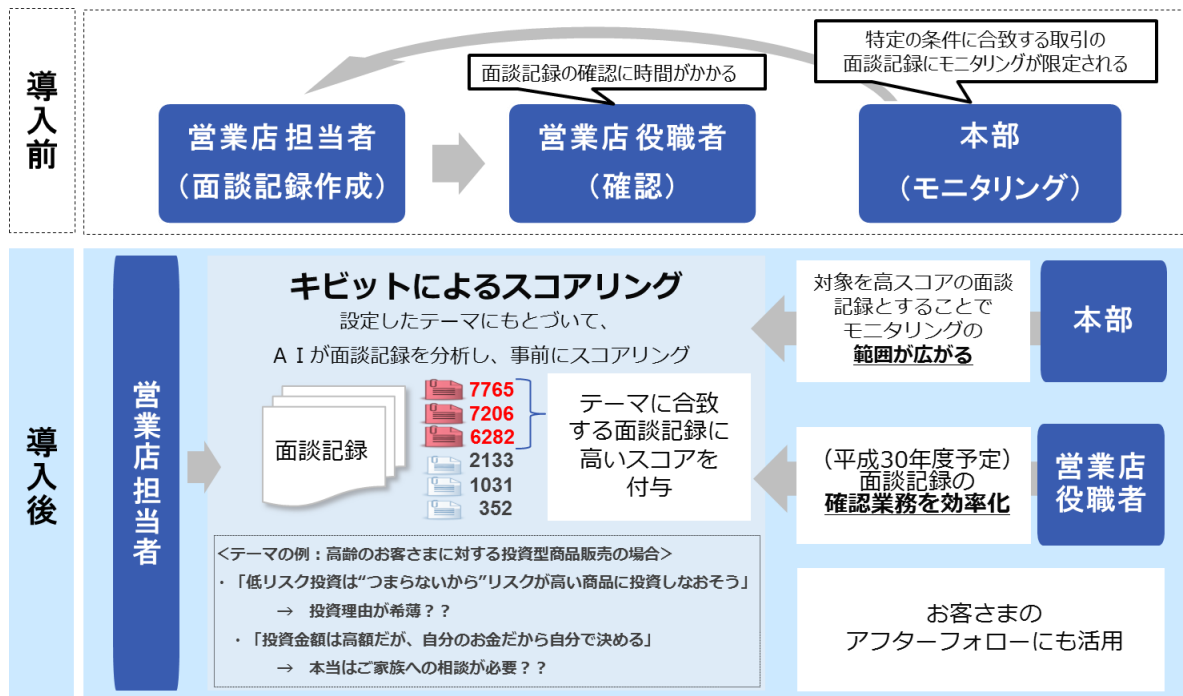
横浜銀行とFRONTEOでは、2016年10月より実際の面談記録に基づいたデータのPoC（概念検証）に着手し、大量の記録の中から、見つけたいデータを抽出することに成功してきました。また、追加での学習をおこなうことで精度を高めたり、時系列に記録を追うことで、お客さまの様子をきめ細かくフォローができるなど、人工知能ならではの、従来にはなかったビッグデータの活用の仕方を発見することができました。PoCの際には、従来の方法と比べ、面談記録のチェックにおいて、約4倍から15倍もの効率化を実現しました。横浜銀行では、今回の導入によって営業店の役職者がチェックにかかる時間を短縮でき、お客さま訪問の頻度を高めることで、よりお客さまに近い金融サービスの提供ができることを期待しています。

今回、PoCから稼働まで短期間で導入が実現できたのは、KIBITの特性である少量のデータでの解析が可能のため、検証内容を柔軟に変えて、様々な角度から検証を行うことができたこと、言葉の定義や結果に対するパラメーターのチューニングが不要で、検証から導入までスムーズに移行できたことがあげられます。

横浜銀行では、これまでもICTや金融テクノロジーとビッグデータの融合により、お客さまの利便性を高めることに取り組んできました。今後は2018年度をめぐりKIBITの導入範囲を広げ、営業店役職者による面談記録の確認業務を効率化し、それにより創出した時間をお客さ

まとの接点拡大につなげていく予定です。さらに、法人のお客さまに対するニーズ分析や、コールセンター業務における品質向上などへの導入も検討していきます。

## ■KIBITの活用イメージ



## ■KIBITについて

人工知能「KIBIT」は人工知能関連技術のLandscapingと行動情報科学を組み合わせ、FRONTEOが独自開発した日本発の人工知能エンジンで、人間の心の「機微」(KIBI)と、情報量の単位である「ビット」(BIT)を組み合わせ、「人間の機微を理解する人工知能」を意味しています。テキストから文章の意味を読み取り、人の暗黙知や感覚を学ぶことで、人に代わって、判断や情報の選び方を再現することができます。

【FRONTEO について】 URL: <http://www.fronteo.com/>

株式会社 FRONTEO は、独自開発の人工知能エンジン「KIBIT」により、ビッグデータなどの情報解析を支援するデータ解析企業です。国際訴訟などに必要な電子データの証拠保全と調査・分析を行う e ディスカバリ (電子証拠開示) や、コンピュータフォレンジック調査を支援する企業として 2003 年 8 月に設立。自社開発のデータ解析プラットフォーム「Liti View (リット・アイ・ビュー)」、アジア言語に対応した「Predictive Coding (プレディクティブ・コーディング)」技術などを駆使し、企業に訴訟対策支援を提供しています。同事業で培われ、発展した独自の人工知能関連技術は、専門家の経験や勘などの「暗黙知」を学び、人の思考の解析から、未来の行動の予測を実現。最近ではヘルスケアやビジネス・インテリジェンス、マーケティングなどの領域に活用し、事業の拡大を進めています。2007 年 6 月 26 日東証マザーズ、2013 年 5 月 16 日 NASDAQ 上場。資本金 1,764,965 千円 (2016 年 9 月 30 日現在)。2016 年 7 月 1 日付けで株式会社 UBIC から現社名に変更しております。

<本件に関するお問合せ先>  
株式会社 FRONTEO 広報担当 池内、西岡  
TEL: 03-5463-6380 FAX: 03-5463-6345 Email: pr\_contact@fronteo.com