

FRONTEO の人工知能「KIBIT」がりそな銀行に導入

アンケートを高い精度で分類したり、面談記録からお客さまのニーズなどを抽出。

お客さまの要望への対応力強化の実現を目指す

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）」が株式会社りそな銀行（大阪市中央区、社長：東 和浩）にお客さまから寄せられた声やニーズを解析し、お客様の満足度向上や要望への対応力強化のために導入されたことを発表しました。りそな銀行では、本日よりKIBITを下記の用途にて、活用を開始します。

○お客さまの金融商品へのニーズや注意すべき点の把握

りそな銀行の各営業店の担当者とお客さまとのやりとりなどの面談記録をKIBITで解析し、「お客さま本位の取り組み」の実践を目指します。具体的には、金融商品のおすすめや、それに対するお客さまの反応、気にしている点などの観点で面談記録を解析し、「お客さま本位の取り組み」につながる記録を重要度の高い順に抽出することで、お客さまのニーズをいち早く、また効率的に把握し、対応を行うことが可能となります。

りそな銀行の営業店では、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、これまでは順番にチェックしていた記録に優先度をつけることができ、重要な記録へのチェックの網羅性を高めることができます。

○お客さまからのアンケートの分類

りそな銀行では、326カ店の有人店舗をはじめ、様々な形でアンケートとしてお客さまの声を集めており、その数は1ヶ月で1,000件あまりにもものぼります。アンケートの内容には、商品や店舗の設備に対する要望・意見、スタッフの対応へのお褒めの言葉から、待ち時間の苦情など、様々な内容が含まれており、これまではスタッフが1つずつ読んで仕分けを行い、対応を行う部署に送付していました。しかし、このやり方だと内容を確認するまで時間がかかったり、仕分けの観点にバラツキやブレが生じたりすることがありました。KIBITを導入することにより、過去の実際にあつた記録を教師データに用いることで、効率的かつ高い精度で分類を行うことができ、アンケート内容の把握と対応までの時間を短縮することができます。

FRONTEO は、りそな銀行と共に、2017年1月より行内の様々な記録を活用する PoC（概念検証）を行ってきて、その効果を実証することで、今回の導入へと繋がりました。今後は、りそな銀行の特色である、個人や中小企業のお客さまを最重視した取り組みと、商品ライナップの幅広さの強みを活かすために、KIBIT の導入範囲を広げていく提案を行ってきます。

■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 2,481,621 千円 (2017 年 3 月 31 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、河本

TEL: 03-5463-6380 FAX: 03-5463-6345 Email: pr_contact@fronteo.com