

FRONTEO とアドバンスト・メディア、金融機関向けに コンプライアンスチェック導入の PoC サービスを提供

実際の通話録音記録から、不適切な対応の抽出を行う検証プロセスを実施
6月28日～30日の第1回 AI・人工知能EXPO FRONTEOブースにてデモ展示

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 以下、FRONTEO）と音声認識を活用したプロダクト・ソリューション販売、音声認識UI（ユーザーインターフェイス）/UX（ユーザーエクスペリエンス）サービス事業を展開する株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、金融機関（銀行、証券、保険他）向けに、電話などでの金融取引におけるコンプライアンスチェックのPoC（Proof of Concept＝概念実証）をワンストップで行える「通話記録コンプライアンスチェックPoCサービス」の提供を開始します。

本サービスは、電話による営業活動を行っている金融機関が、膨大な通話記録の中から、金融商品取引法などの法令に抵触する恐れのある不適切な対応を検出し、お客様の不利益やトラブルを防ぐ取り組みを行う際に、実際の通話録音音声を用いた仕組みを構築することで、システムの有効性を確実に検証することができます。

通話記録コンプライアンスチェックPoCサービスは以下のプロセスで進みます。

1. アドバンスト・メディアの保持する金融機関向けの音声認識エンジンAmiVoiceに対し、お客様固有の単語データの追加や言語モデル、音響モデルのチューニング作業を実施。
2. チューニング後の音声認識エンジンを実装した音声認識システムを金融機関のシステム環境内に構築。使用のための各種設定や使い方をレクチャー。通話録音音声をインプットし、実際の環境でのテキストへの変換を実施。
3. FRONTEOの人工知能「KIBIT」に、解析を通じて検知したい内容を「教師データ」としてインプットする。例えば、
 - ・コンプライアンスに抵触するような、営業担当者とお客さまとのやりとり
 - ・企業方針や営業方針、規則から逸脱している可能性のある取引など、捉えるべき観点を学習させる。
4. テキストに変換された通話記録を、KIBITで解析。検知したい観点到に沿って、スコア付けができ、いち早く見つけたい不適切な対応を検知できているかの精度を検証。結果に応じて、観点や重み付けの変更など、チューニングを実施。

本サービスの利用メリットは、FRONTEOとアドバンスト・メディアの両社が金融機関の業務において、多数の検証・導入実績があり、コンプライアンスの観点でのノウハウを有しており、目的を達成するまでのプロセスをワンストップで実現できる点です。また、アプリケーションやエンジンの使用だけでなく、通話記録のテキスト化や人工知能による解析結果の精度向上のためのチューニングがサービス内に含まれているため、早期の導入や検証段階から本導入への移行がスムーズに行えます。検証期間は標準的な作業で、約3ヶ月～4ヶ月を想定しています。

人工知能エンジン「KIBIT」は、これまでのコンプライアンス関連の検証において、言い間違いなどにより、正しいテキストになっていなくても、間違っただけを取り巻く文脈を読み取って、正しいスコア付けの解析結果を出せるケースが見られています。このように、音声認識とテキスト解析を組み合わせることで、必ずしも正しい文章でなくても、探したい文脈を見つけ出すことが可能になります。

現在、各金融機関は、金融行政方針におけるフィデューシャリー・デューティ（顧客本位の業務運営）の実現に取り組んでいます。日々、営業担当者とお客さまとの膨大なやりとりが発生する中、本サービスを活用し、本格的な導入を行うことで、リスクがある可能性の高い記録をいち早く、かつ網羅的に抽出し、また、見なくても良い記録を取り除けるなど、質と効率性を大幅に高めることが可能になります。また、社員に対する抑止効果が働き、お客さま対応の品質向上も期待できます。FRONTEOとアドバンスト・メディアの両社は、本サービスの提供を推進しつつ、さらにお客さまからの問い合わせ対応への活用など、利用領域の拡大を目指していきます。

なお、「通話記録コンプライアンスチェックPoCサービス」は6月28日～30日にかけて、東京ビッグサイトにて開催される「AI・人工知能 EXPO」にて展示予定です。「AI・人工知能 EXPO」の詳細につきましては、以下のリンクをご覧ください。URL：<http://www.ai-expo.jp/>

名称： 第1回 AI・人工知能 EXPO
 会期： 2017年6月28日（水）～30日（金）
 会場： 東京ビッグサイト
 ブース番号： 32-39（東6ホール）

■PoC 実施イメージ



お客様社内

■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「LitiView (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。

【アドバンスト・メディアについて】 URL: <http://www.advanced-media.co.jp>

株式会社アドバンスト・メディアは、音声認識技術を主軸とした 3 つの形態でサービスを展開しています。

- ・ AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う『ソリューション事業』
- ・ AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する『プロダクト事業』
- ・ 企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する『サービス事業』

音声認識技術 AmiVoice は、従来の機械が中心となる音声認識と異なり、人が自然に機械に話しかけるとあたかも人間のように受け答えや記録などの動作をしてくれる、音声認識を中心とした知的ヒューマンインターフェースです。コールセンター、医療、自治体、モバイル、物流製造など、幅広い業種・業態に AmiVoice を提供しています。

〈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

ビジネスソリューション本部 ビジネス開発部 杉浦

TEL 03-5463-6375 FAX 03-5463-7578 Email: bdg@fronteo.com

株式会社アドバンスト・メディア

経営管理本部 広報チーム

TEL : 03-5958-1307 FAX : 03-5958-1032 Email: press@advanced-media.co.jp

CTI 事業部

TEL : 03-5958-1091 FAX : 03-5958-1033 Email: info@advanced-media.co.jp