

2017年8月31日

報道資料

株式会社電通国際情報サービス
株式会社 FRONTEO

ISID と FRONTEO、人工知能 KIBIT を活用し、 北陸銀行の文書データを分析する実証実験を開始

取引先への提案活動や金融商品販売における大量の交渉記録を分析、
「お客さま本位」の営業体制の実現に向けた活用を目指す

株式会社電通国際情報サービス（本社：東京都港区、代表取締役社長：釜井 節生、以下ISID）と株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本 正宏、旧UBIC）は、株式会社北陸銀行（頭取：庵 栄伸）と共同で、FRONTEOが独自に開発した人工知能エンジン「KIBIT（キビット）」を用いて、銀行業務における文書データの利用高度化に向けた実証実験を開始しました。

今回の実証実験では、北陸銀行の行員がお客さまと接した際の大量の交渉記録の中から、KIBITによる解析を通じて見つけ出したいデータを短時間で分類し、的確に抽出することで、良好な提案事例であるか、金融商品販売時に適切な説明がなされていたか等の判別を行います。これにより、お客さまをきめ細かくフォローできる体制を確立し、北陸銀行の「お客さま本位」の営業体制の実現を目指します。実施期間は約2カ月を予定しており、解析結果の妥当性や実際の業務への適合性を検証します。

本実証実験においてFRONTEOは、KIBITの開発元として、データ抽出を効果的に行うためのチューニングや、人工知能に読み込ませるデータ作成のサポート、KIBITの操作のレクチャーなど技術支援全般を担当します。またISIDは、北陸銀行をはじめ数多くの地域金融機関に顧客とのコミュニケーション形成を支援するソリューションを提供してきた知見を生かし、教師データ^{*}の作成支援や解析結果の評価支援等、実業務への適用を見据えたサポートを行います。

実証実験の概要は以下の通りです。

1. 取引先への提案活動の交渉記録分析

北陸銀行では、取引先への貢献を第一に考えて行動する提案活動「一取引先一応援運動」を全行で推進しています。良好な事例、サポートが必要な事例を分類し、本部によるフォローを行うことで、お客さまのニーズに応えられるよう取り組んでいます。一方、交渉履歴は数十万件におよぶため、十分に目が行き届かないケースがあります。今回の実証実験では、KIBITを活用することで、全ての記録を短時間で分類・抽出することが可能となるかを検証するとともに、案件フォローをスムーズに行う仕組みや体制づくりを目指します。

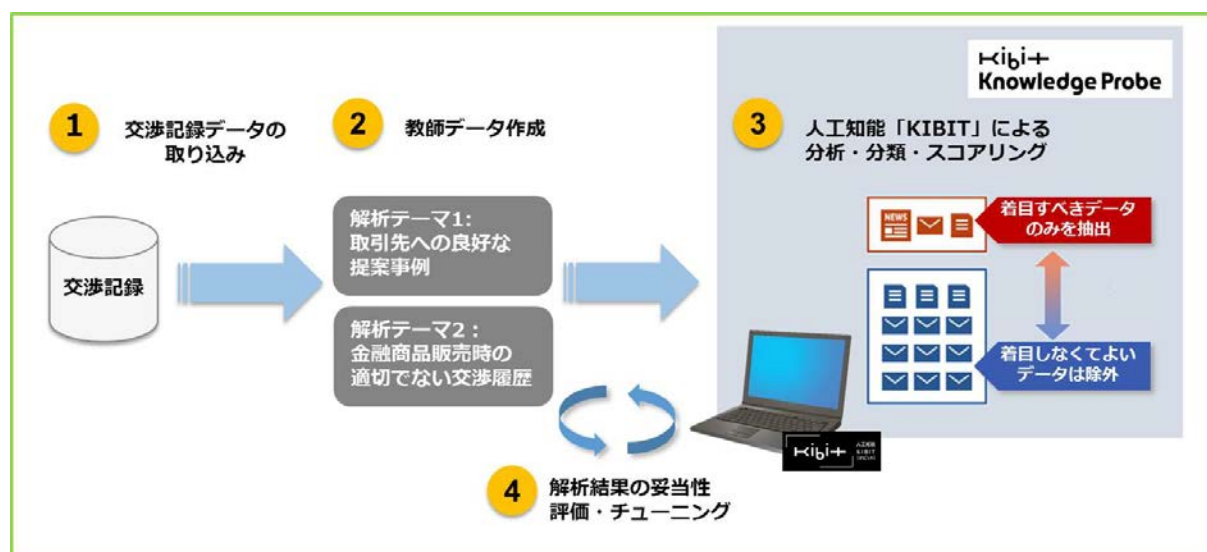
2. 金融商品販売にかかる交渉記録モニタリング

北陸銀行では、投資信託や生命保険等の金融商品販売の交渉記録を分析することで、お客さまのニーズや目的に合致する販売がなされているか、適切な説明がなされているかといった

「お客さま本位」の取り組み状況のモニタリングを行っています。現在、本部の行員が膨大な時間をかけて1件ごとに確認していますが、今回の実証実験では、交渉記録データをKIBITで解析することにより、短時間かつ的確に見つけたい記録を抽出できるかを検証します。

ISID とFRONTEOは、実証実験の成果を踏まえ、解析結果のさらなる精度向上や現状業務を踏まえた導入計画の立案など、北陸銀行での実導入に向けた支援を進めてまいります。また本実証実験で得られた知見を基に、両社の技術やソリューションを融合した新たなサービス開発にも共同で取り組んでいく計画です。

人工知能 KIBIT による実証実験のイメージ



※ 教師データ：今回の実験では、過去の交渉記録からテーマに沿った「見つけ出したい」文書を選び、学習させる。KIBITは、数件から数十件の少量のデータで解析の実施が可能。

■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「Lit i 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。

【iSiD について】 URL: <https://www.isid.co.jp/>

1975 年の設立当初から顧客企業のビジネスパートナーとして、コンサルティングからシステムの企画・設計・開発・運用・メンテナンスまで一貫したトータルソリューションを提供。IT Solution Innovator をビジョンとし、金融機関向けソリューション、製品開発ソリューションをはじめ、グループ経営・連結会計、HCM（人財・人事給与就業）、ERP、マーケティング、クラウドサービスなど、幅広い分野で積極的な事業展開を図っています。

〈本件に関するお問合せ先〉

株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション室 李、野瀬

TEL : 03-6713-6100 E-Mail : g-pr@isid.co.jp

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