

2017年10月19日

報道資料

楽天証券株式会社  
株式会社 FRONTEO

## 楽天証券、コールセンターへの潜在的な要望を FRONTEOの人工知能 KIBIT で抽出する検証を開始

毎日寄せられる多くの架電記録の中から、オペレータが気づかなかった、潜在的な要望を見つけ出し、お客様の満足につながる改善の仕組みづくりを目指す

楽天証券株式会社（代表取締役社長：楠 雄治、本社：東京都世田谷区、以下「楽天証券」）は、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）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、自社のコールセンターに寄せられるお客様からの問い合わせなどの架電記録の中から、潜在的な要望などを抽出するPoC（概念検証）を開始しました。

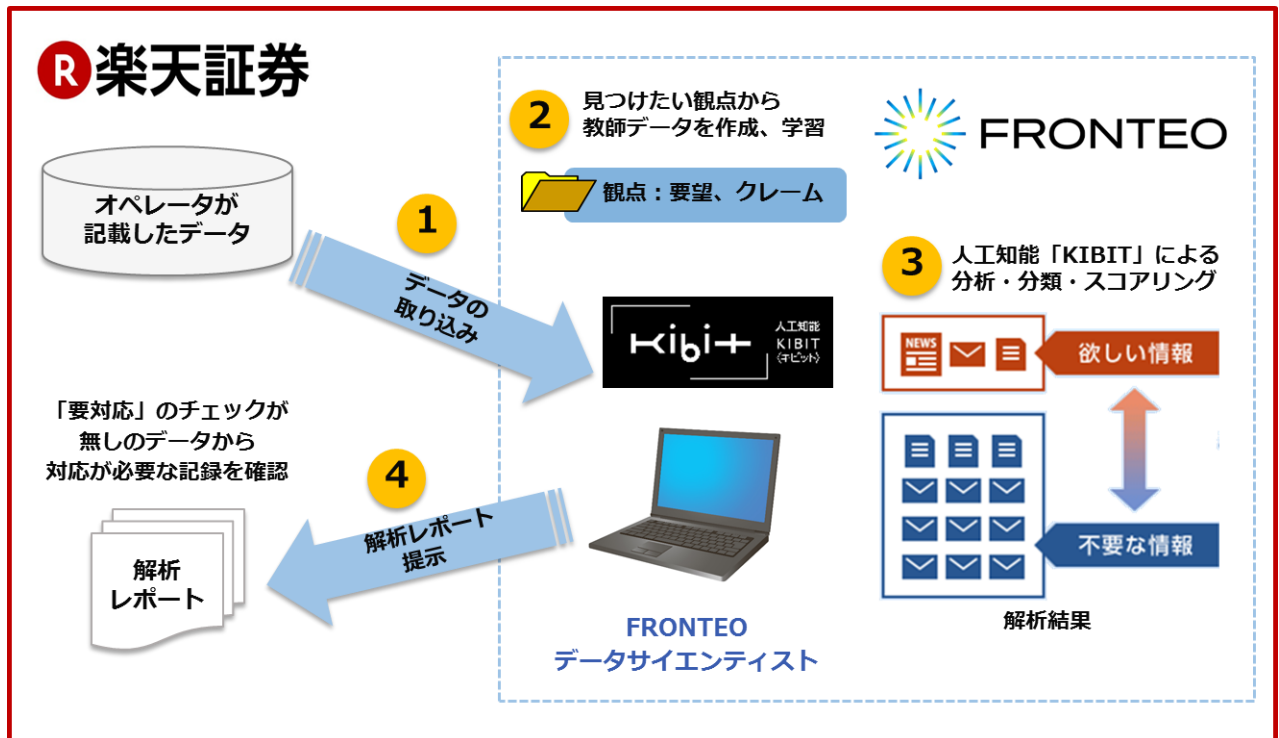
楽天証券のコールセンターには、毎日お客様から多くのお問い合わせがあり、取引の基本的な問い合わせや取引システムの操作方法などの質問、改善要望やクレーム、お褒めの言葉など、様々なお客様の声（VOC）が寄せられています。コールセンターのオペレータが、改善要望やクレームと判断したものには「要対応」とチェックを付け、サービスの改善に役立てています。一方で、オペレータが記録を付ける際に要望やクレームとは捉えていなかったお問い合わせの中に、実は「要対応」だった案件が含まれている場合があります。現在はVOCの担当チームにより、「要対応」のチェックがついていない問い合わせについても確認を行っていますが、問い合わせ全体の件数が多いため、全てに目を通すことは難しくなっています。

今回のPoCでは、問い合わせ記録の中で「要対応」のチェックがついていない問い合わせの中から、実は対応が必要な案件であることを人工知能KIBITが網羅的にチェックを行い、抽出する仕組みづくりを目指します。通話記録の中から、楽天証券が検知したい改善要望やクレームの過去の記録を「教師データ」としてKIBITに学習させることで、キーワードや電話で話す内容が異なっても、同じような意味やニュアンス、傾向を持つ記録に高いスコアを付けられるような高い精度を目指して検証を行います。検証期間は約1ヶ月間を予定しています。

楽天証券は、お客様からの意見や要望にいち早く対応し、商品やサービスへの適切に反映する体制づくりに取り組んで来ました。今回の実証実験は、改善と実現の検討をより幅広く、迅速に行うための取り組みとなります。

FRONTEOは、今回のPoCを行うにあたり、解析に必要なデータの選び方、金融機関向けの解析実績に基づいた観点の作り方、データ抽出を行うための「教師データ」の選択と入力、データ解析作業と解析レポートの作成などを行っていきます。検証の成果を元に、楽天証券のお客様満足度向上につながる仕組みづくりの提供に取り組んでいきます。

人工知能 KIBIT による概念検証 (PoC) のイメージ



■KIBITについて

「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た、FRONTEOが独自開発した日本発の人工知能エンジンです。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。

楽天証券について URL: <https://www.rakuten-sec.co.jp/>

楽天証券は、1999年3月に日本初のオンライン専門証券として誕生し、225万口座(2017年3月末時点)を超える顧客基盤を持つ業界大手の一角です。多彩な商品ラインナップをはじめ、独自のトレーディングツール「MARKETSPEED」、スマートフォンアプリ

「iSPEED」など、常にお客様の立場に立った革新的なサービスを通じて、個人投資家の資産形成の実現と最良の取引環境の提供に努めています。また、楽天グループの各サービスの利用によって貯まる楽天ポイントで投資信託の買付ができるなど、楽天グループの強みを最大限に活かしたサービスも提供しています。

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、デジタル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)」、日・中・韓・英の複数言語に対応した「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「KIBIT」

を始めとする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します。ヘルスケアやビジネスインテリジェンス、デジタルマーケティングなどの領域に展開し、FinTech や RegTech に加え、「働き方改革」でも実績をあげています。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 より現在の社名に変更しております。