

2017年12月21日

報道資料

株式会社 FRONTEO

(コード番号：2158、東証マザーズ)

(ティッカーシンボル：FTEO、NASDAQ)

FRONTEO の人工知能 KIBIT、SMBC日興証券の 「お客さまの声」の解析に導入

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、SMBC日興証券株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：清水 喜彦、以下「SMBC日興証券」）において、独自開発した人工知能エンジン「KIBIT（キビット）」が「お客さまの声」を解析、苦情や不満などにつながる恐れのある声を抽出し、いち早く対応することで、お客さま満足度の向上に繋げる仕組みが導入されたことを発表しました。

SMBC日興証券では、2017年初めよりKIBITの検証が行われてきました。2017年5月より本格的な検証を開始し、営業店やコールセンターにおけるお客さまとの折衝履歴の中で、営業員やオペレータが気づいていない苦情や不満が抽出可能なことを確認しました。今後は、日々生み出される大量のお客さまとの折衝履歴を解析し、苦情や不満の兆候を網羅的に確認できるようになります。

今後SMBC日興証券では、KIBITの積極的な活用を全社的に拡大していきます。例えば、お客さまとの通話音声記録をテキストに変えてKIBITで解析し、将来的に苦情へと発展する可能性がある会話の検出や、お客さまや取引相手先に送信したメールで情報管理上の問題がないかのチェックにも活用する予定です。またオンライントレードを利用されているお客様からのお問い合わせ履歴を教師データとした実証実験で、システムの改善要望を検出することにも成功しています。

FRONTEOでは、今後もKIBITを用いて、SMBC日興証券が新しい技術や環境に対応する仕組みの構築を支援していきます。

■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。

【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「Lit i View（リット・アイ・ビ

ユー)」、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。このリーガル事業で培われ、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。

〈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