

FRONTEO の AI を活用したビジネスデータ分析システム 「Knowledge Probe」、 東京海上日動火災保険における活用範囲を拡大

株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役：守本 正宏、以下FRONTEO）は、東京海上日動火災保険株式会社（本社：東京都千代田区、取締役社長：広瀬 伸一、以下東京海上日動）におけるFRONTEOのビジネスデータ分析支援システム「Knowledge Probe」の活用を同社のCX・プロセスデザイン部に拡大したことを発表いたします。

Knowledge Probe 20

東京海上日動では、2017年よりフィデューシャリー・デューティーへの取組みの一環として、業務品質部 お客様の声室においてFRONTEOが提供するビジネスデータ分析支援システム「Knowledge Probe」を導入いただいております。①コンダクトリスクの早期発見、②オペレーターマナーの強化、③要対応事案の発掘、④苦情分類の効率化、といった様々な業務に活用されています。

これは、2017年に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に則った取組みで、本原則を採択（フィデューシャリー宣言）した金融事業者には、「顧客本位の業務運営」を実現するための方針を明確に策定・公表することが金融庁から求められています。金融各社が営業行為におけるコンプライアンス、顧客とのコミュニケーションの透明性、客観性などを担保するための取組みを行う中、東京海上日動では上述のとおり、様々な取組みを行ってきました。この度、取組みの拡大に伴い、東京海上日動ではCX・プロセスデザイン部を新設、同時に、お客様の潜在期待発掘やCX向上への活用も視野に入れ、「Knowledge Probe」の利用範囲の拡大を図ることになりました。

「Knowledge Probe」は、FRONTEOが独自に開発した人工知能「KIBIT®」を活用し、ビジネスにおけるコミュニケーションデータを分析してリスクの予兆を検知するシステムです。エキスパートの経験で培われた”判断基準”を学んだ人工知能が、営業の日報やお客様からのお問い合わせ、口コミなど、コミュニケーションにおける膨大なテキストデータを分析。未だ顕在化していない“予兆”を検知し、見つけたい情報を自動で仕分け・抽出することで、円滑な情報伝達と新たなビジネス機会の創出、リスク回避を支援します。

FRONTEOは、金融事業者における課題解決のため、今後も当社製品の活用可能性を探るとともに、フィデューシャリー・デューティーへの取組みをサポートしてまいります。



■**KIBIT®**について URL: <https://www.fronteo.com/products/kibit/>

「KIBIT®」は、テキスト解析においてキーワードに頼らず、専門家や業務熟練者が備える“暗黙知”を再現した独自の機械学習アルゴリズムを用いた人工知能です。高い自然言語処理技術を持ち、少量の教師データで短時間での高精度な解析が可能です。

■**FRONTEO**について URL: <https://www.fronteo.com/>

FRONTEOは、自然言語処理に特化した自社開発AIエンジン「KIBIT®」と「conceptencoder®」を用いて膨大な量のテキストデータの中から意味のある重要な情報を抽出し、企業のビジネスを支援する、データ解析企業です。2003年8月の創業以来、企業の国際訴訟を支援する「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」というリーガルテック事業をメインに、日本、米国、韓国、台湾とグローバルに事業を展開してきました。リーガルテック事業で培ったAI技術をもとに、2014年よりライフサイエンス分野、ビジネスインテリジェンス分野へと事業のフィールドを拡大し、AIを用いて「テキストデータを知見に変える」ことで、創薬支援、認知症診断支援、金融・人事・営業支援など、様々な企業の課題解決に貢献しています。2007年6月26日東証マザーズ上場。資本金2,568,651千円（2020年3月31日現在）。

<製品・サービスに関するお問合せ>

株式会社 FRONTEO

<https://www.fronteo.com/contact>

<報道関係者のお問合せ先>

株式会社 FRONTEO 広報担当 瀬川

Email: pr_contact@fronteo.com