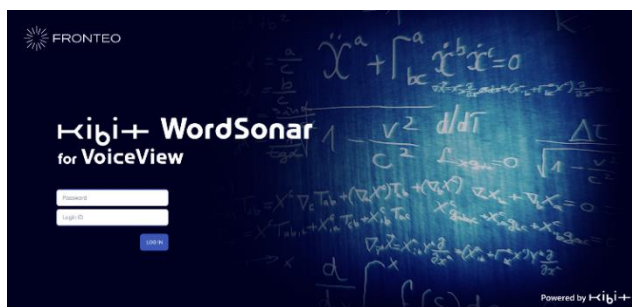


顧客の声からインサイトを導き出す AI ソリューション 「KIBIT WordSonar for VoiceView」 開発 声に潜むビジネスチャンスの種を発見し、企業成長に寄与

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）は、このたび、AIを活用し顧客の声を一元的に集約・解析し、インサイトを導き出すAIソリューション「KIBIT WordSonar for VoiceView（読み：キビットワードソナーフォーボイスビュー）」を開発しました。従来FRONTEOが提供してきた顧客の声の集約・解析ソリューションの機能を拡充したもので、顧客の声に潜む企業のリスクやチャンスの種を早期に捉え、ビジネスの質向上や新たなビジネスモデル構築の支援とCX（カスタマーエクスペリエンス）向上への一層の貢献を実現します。本製品は、2023年7月21日から提供予定です。

KIBIT+ WordSonar for VoiceView



近年、新型コロナウイルス感染症の流行やデジタルサービスの拡大など、社会を取り巻く環境はめまぐるしく変化し続けています。企業の持続的な成長には、加速する変化とともに発生する顧客の新たな要望や課題、その対応など、いち早くニーズを捉えてビジネスに転換する変化対応力が求められています。同時に、多様なコミュニケーションツールの普及により、企業はより多くの顧客の声を収集できるようになりました。しかし、さまざまな手段で収集された膨大な量のデータの解析を迅速に行うには、人力では限界があり、AIの活用が不可欠になっています。

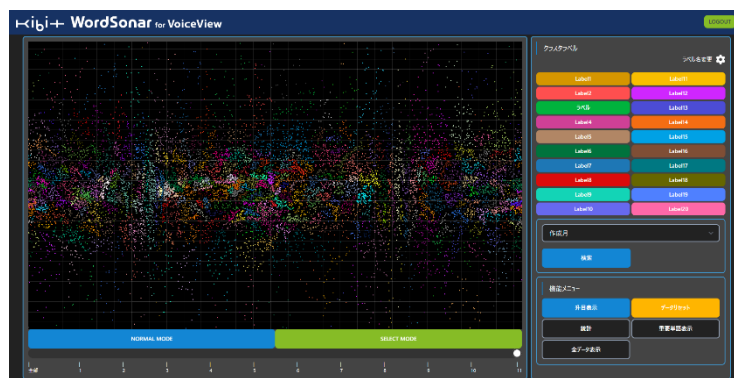
KIBIT WordSonar for VoiceView は、顧客の声を企業資産として最大限に活用するビジネス支援型の AI ソリューションです。AI エンジン「KIBIT」により、短時間かつ標準化された一定の基準に基づく網羅的・客観的な解析が可能になります（図1）。

また、顧客の声のクラスタリングの時系列分析により、見落としがちな微細な変化も捉えること

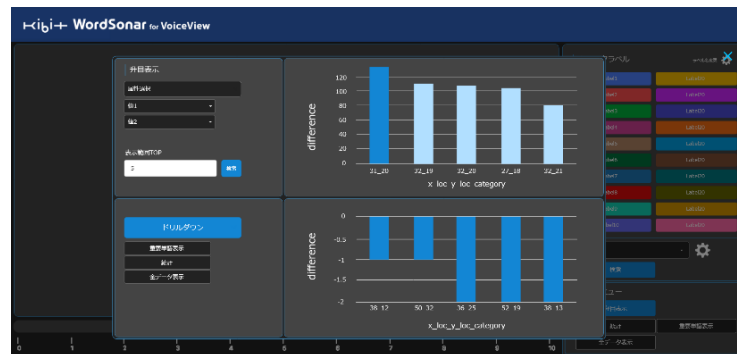
が期待されます。企業が想定していなかった未知の視点による顧客のニーズの変化・予兆を発見し、検証すべき声への早期アクセスが可能になります（図2）。潜在ニーズの発見頻度を高め、ビジネスチャンスの創出にも寄与します。さらに、企業が注目した声のクラスタリングと属性データを掛け合わせて可視化し、組み立てた戦略の仮説を多角的視点で検証できます。従来は多くの時間や労力がかかっていたカスタマージャーニー分析を効率的に行えるようになり、企業の新たなビジネスモデル構築に貢献します（図3）。

【KIBIT WordSonar for VoiceViewの特長】 ※図はイメージ

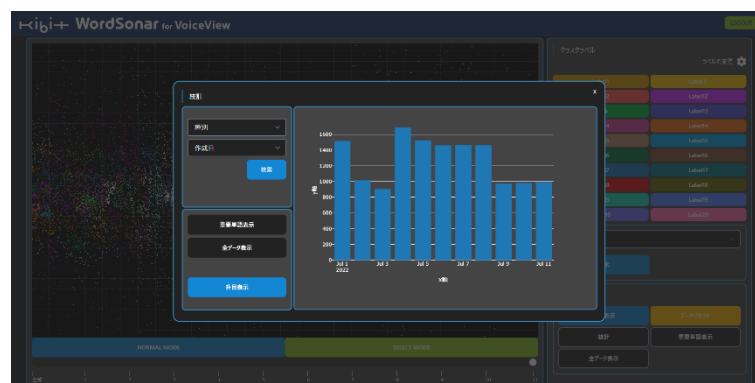
① KIBITによる自動分類・分析でバイアスのない網羅的・客観的な解析が可能（図1）



② 時系列でクラスタリングを表示、想定していない視点の変化に早期アクセスが可能（図2）



③ 企業が注目した声と属性データを掛け合わせてグラフ化し、仮説の検証に活用（図3）





FRONTEO は、プロフェッショナルの暗黙知を再現する AI を活用し、自然言語処理を強みとするソリューションの開発・提供を通じて、顧客企業ビジネスのリスクとチャンスの早期発見と、継続的な事業成長の支援に努めてまいります。

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

FRONTEOは、自社開発AIエンジン「KIBIT（読み：キビット）」を用いた多様なAIソリューションとサービスを提供するデータ解析企業です。「記録に埋もれたリスクとチャンスを見逃さないソリューションを提供し、情報社会のフェアネスを実現する」ことを理念とし、膨大な量のテキストデータや複雑なネットワークの中から意味のある重要な情報を抽出して、専門家の高度な判断を支援する自然言語処理ならびにネットワーク解析技術を強みとしています。リーガルテックAI、ビジネスインテリジェンス、ライフサイエンスAI、経済安全保障の各領域で事業を展開し、さまざまな企業の課題や社会課題の解決に貢献しています。2003年8月創業、2007年6月26日東証マザーズ（現：東証グロース）上場。日本、米国、韓国、台湾で事業を展開。第一種医療機器製造販売業許可取得、管理医療機器販売業届出。資本金3,034,846千円（2022年3月31日現在）。

※FRONTEO、KIBIT、WordSonarはFRONTEOの日本における登録商標です。

<報道関係者のお問い合わせ先>

株式会社 FRONTEO 広報担当

pr_contact@fronteo.com

<ビジネスインテリジェンス事業に関するお問い合わせ先>

株式会社 FRONTEO ビジネスインテリジェンス事業本部

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