



2018年11月29日

報道資料

三井情報株式会社
株式会社FRONTEO

MKI、自然言語処理技術を備えたFRONTEOの 人工知能「KIBIT」の販売開始

金融機関が求められる顧客本位の業務運営を支援

三井情報株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小日山 功、以下 MKI）と株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本 正宏、以下 FRONTEO）は販売店契約を締結しました。MKIは金融機関を中心に、FRONTEOが独自開発した日本発の人工知能エンジン「KIBIT（キビット）」の販売活動を展開していきます。

近年金融機関は、金融行政方針におけるフィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）^{※1}の実現に向けた顧客対応に関する内部管理態勢の確立を求められています。金融機関では従前より金融商品販売時の応接記録やコールセンターにおける顧客対応模様の音声記録等の確認作業を「人のみ」で実施してきましたが、件数が多いため全てを網羅的に確認することが難しく、また担当者により判断のブレが発生するなどの課題がありました。

今回MKIが取り扱いを開始する「KIBIT」は、テキスト解析においてキーワードだけに頼らず、専門家や勤の優れた人が備える“暗黙知”を再現した独自の機械学習のアルゴリズムを用いた人工知能で、高い自然言語処理技術を持ち、短い時間と少量の教師データで解析が可能です。

FRONTEOが4つの金融機関の協力を得て、2018年5月に取り組んだ金融庁の「FinTech 実証実験ハブ^{※2}」では「KIBIT」を活用した業務記録のチェック作業において「42%の時間短縮、正解検出数2倍、能力の標準化や高度化にも効果あり^{※3}」との試験結果が得られました。実際に導入した企業からも実践的な結果を得られる点が高く評価されており、金融機関におけるお客様とのコミュニケーションの解析、不正の予防・発見などに活用されています。

MKIは従前、金融機関と顧客をつなぐタッチポイントとなるコールセンターシステムや営業店のIP電話をはじめ、音声録音装置、音声認識システム等を数多くの金融機関に導入してきました。今後は金融機関で数多くの活用実績のある「KIBIT」をソリューションのラインナップに加え、音声認識によるテキストデータ、VOCデータの活用高度化、顧客本位の業務運営をワンストップで支援していきます。FRONTEOは、金融機関向けの取り組みで蓄積したAI導入・運用のノウハウをMKIと共有しつつ、ビジネスの拡大を共に推進していきます。



■従来型のキーワード検索に対する「KIBIT」の優位性

ポイント	従来型のキーワード検索やテキストマイニング	KIBIT
音声認識変換精度	音声認識で 100%の精度を出すことは難しく、数%の精度を上げるために学習データとコストがかかる	会話全体の文脈から検知する為、多少の誤変換は問題なし
キーワード検索の限界	そもそも会話に違反のキーワードが含まれていない場合がある	特定のキーワードが含まれていなくとも文脈から検知可能
膨大な通話件数	音声通話件数が多いと、解析時間が膨大になり迅速な監査ができない	高速な解析処理により迅速な監査が可能
監査体制	全件の通話を聞くことができず、テキスト変換されても交換精度が悪いと検索ができない。監査体制にも限界がある。	解析結果がスコアリングされるので、スコアの高いものから優先順位付けしチェックを効率化

■コールセンターの苦情対応における活用例



※1 フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）、金融庁 2017 年 3 月 30 日公表「顧客本位の業務運営に関する原則」（<https://www.fsa.go.jp/news/28/20170330-1/02.pdf>）

※2 FinTech 実証実験ハブについて：金融庁では、フィンテックを活用したイノベーションに向けたチャレンジを加速させる観点から、2017 年 9 月 21 日、フィンテック企業や金融機関等が、前例のない実証実験を行おうとする際に抱きがちな躊躇・懸念を払拭するため、「FinTech 実証実験ハブ」を設置しました。実証実験は、①実験内容と論点が明らかであること（明確性）、②サービスの実現によって我が国における利用者利便や企業の生産性の向上が見込まれること（社会的意義）、③実現しようとするサービスに革新性が認められること（革新性）等が実施の要件となります。金融庁では、実験を通じて整理されたコンプライアンスや監督対応上の論点、一般利用者に向けてサービスを提供する際に生じ得る法令解釈に係る実務上の論点について、継続的な支援を行うこととしています。

※3 FRONTEO「金融庁 FinTech 実証実験ハブ最終報告書」より（2018 年 8 月 1 日）
http://www.kibit-platform.com/files/FRONTEO_FinTech_Report_20180801s.pdf

以上



【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社（MKI）は、ミッションクリティカルな基幹システムを中心とした SoR（= Systems of Record）とお客様の事業部門と最終消費者との関係強化やビジネスプロセスの革新を実現する SoE（= Systems of Engagement）の両面からお客様の課題解決や事業創造を支援しています。半世紀に渡り培った技術や知見の結実である「KNOWLEDGE」を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として MKI は絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ： <https://www.mki.co.jp/>

【株式会社 FRONTEO について】

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。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 2,507,346 千円（2018 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。ホームページ： <http://www.fronteo.com/>

※三井情報、MKI 及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社 経営企画部 広報・CSV 推進室

TEL：03-6376-1008 E-mail：press@ml.mki.co.jp

株式会社 FRONTEO 広報担当 池内、水口

TEL：03-5463-6380 E-mail：pr_contact@fronteo.com

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社 金融営業本部金融第二営業部

TEL：03-6376-1240 E-mail：kibit-sales-dg@mki.co.jp

株式会社 FRONTEO ビジネスソリューション本部 企画部

TEL：03-5463-6375 E-mail：bpd@fronteo.com