

2017年5月24日

各 位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ
S M B C 日興証券株式会社
株 式 会 社 F R O N T E O

お客さま満足度の向上を目的に人工知能(AI)を活用した取組みを開始

株式会社三井住友フィナンシャルグループ(取締役社長グループCEO:國部 毅、以下「SMFG」)およびS M B C 日興証券株式会社(取締役社長:清水 喜彦、以下「S M B C 日興証券」)は、株式会社FRONTEO(代表取締役社長:守本 正宏、以下「FRONTEO」)(1)が、独自開発した人工知能エンジン「KIBIT(キビット)」「(2)を用いて、お客さま満足度を向上するデータ活用の検証を行い、高い効果が得られたことを確認しました。この結果を踏まえ、S M B C 日興証券では、KIBITの積極活用によって、お客さまサービスの向上と、業務効率化を通じた全社的な「働き方改革」の実現に取り組んでいきます。

今回の取組みは、S M B C 日興証券がお客さまの為となる人工知能の活用方法を幅広く検討する中で実現しました。2017年1月より、様々な分野におけるKIBITの活用について検討を開始し、実際のデータを用いたPoC(概念検証)を経て、成果を確認しました。

具体的には、コールセンターにおいて、お客さまからの問い合わせ記録の中から、オペレータは気づいていない、または申告を行っていないが、実際にはお客さま満足度の向上に繋がったような対応履歴を高精度で抽出できました。今後は、各分野でオペレータが気づいていない、または一見分かりにくい隠れた苦情や不満の抽出、分類の検証を開始予定です。

KIBITの解析は、学習に必要なデータが少量で済み、短期間で検証できることが特徴であり大きなメリットです。今回の検証を通じて、S M B C 日興証券の中に蓄積された暗黙的なノウハウをKIBITに学習させることで、課題や学ぶべき、対応すべきノウハウを特定し、共有することで、様々な環境に左右されない、強い企業の実現を目指します。又、膨大な記録の中からいち早く探したい情報を整理し、見つけ出せるため、社員の業務効率を改善できる可能性が高く、「働き方改革」にも貢献するものと期待しています。

S M B C 日興証券は、KIBITの積極的な活用を全社レベルに拡大し、お客さまへのサービス向上だけでなく、「働き方改革」を実現して参ります。FRONTEOは引き続き、業務への本格的な導入がスムーズに行えるよう、支援を継続していきます。

SMFG グループ各社は、最新のデジタル技術を様々な利用シーンに応じて活用し、お客さまにご提供するサービスの向上に継続して努めてまいります。

(1) 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。国際訴訟に必要な証拠保全と調査・分析を行う e ディスカバリ (電子証拠開示)や、コンピュータ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。東証マザーズ、NASDAQ 上場。URL: <http://www.fronteo.com/>

(2)人工知能「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、FRONTEO が独自開発した日本発の人工知能エンジンで、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。

以 上