

イオン銀行、お客さまの声を生かす仕組みを KIBIT で実現 コンプライアンス部門に続き導入拡大、 自然言語処理 AI 活用でお客さま満足度の向上を図る

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、自社開発のAIエンジン「KIBIT（読み：キビット）」を搭載した「KIBIT Knowledge Probe」が、株式会社イオン銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：小林 裕明、以下：イオン銀行）にて、新たに顧客対応記録の分析・管理業務に採用されたことをお知らせします。



イオン銀行

イオン銀行は、先進的デジタル技術の活用によるデジタルトランスフォーメーション（DX）の一環として、2018年にコンプライアンス管理のための面談記録モニタリング業務においてKIBITを導入しました。この取り組みは、イオン銀行が金融商品を提案・販売する際のお客さまとのやり取りを文章化し、適合性の原則に沿ってお客さまに説明しているかをKIBITとRPA（Robotic Process Automation）を用いてチェックするものです。人の作業と比較して、ムラのないモニタリング作業の品質を確保するとともに、作業時間の約80%を削減するなどの成果を上げており、同行からKIBITは高い評価をいただいています。

この度、DX推進と業務高度化によるお客さま満足度向上を目的に、同行お客さまサービス部で実施している顧客対応記録の分析・管理業務においてKIBITのPoC（実証試験）を行い、期待した効果が確認されたことから、2023年1月よりKIBITが導入されることとなりました。

イオン銀行では、全国のイオン銀行店舗やコールセンターに届く1日当たり数千件におよぶ「お客さまの声」を、お客さま満足度向上に資するべく、同行お客さまサービス部にて分析・管理業務を行っています。従来、この膨大な情報解析に際しては、人による検知の効率化に課題がありました。自然言語処理技術の特性を持つKIBITの導入により、個々のお客さまに



よって異なる表現の違いや細かなニュアンスを捉えて精緻に解析できるため、膨大かつ多様化する情報に対し、迅速かつ高い精度でお客様の声をタイムリーに生かすことが可能となります。また、担当スタッフは効率化により生まれた時間を問題解決に向けた対応に注力できます。KIBITは、同行が目指すお客様一人ひとりの抱える不安を解消するパーソナライズしたサービスの提供を支援します。

FRONTEOは、自然言語処理を強みとする革新的なAIを活用したソリューションの開発・提供を通じて、顧客企業におけるお客様サービスの向上や業務効率化、平時のモニタリングと監査業務の効率化・高度化、コンプライアンス順守、不正・不祥事の予防と早期発見に貢献してまいります。

本件単独による当社の当期業績への影響については軽微ですが、開示すべき事項が生じた場合には速やかにお知らせします。

■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 (読み:キビット)」と「Concept Encoder (商標: conceptencoder、読み: コンセプトエンコーダー)」、「Looca Cross (読み: ルーカクロス)」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」などの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。同事業で培った 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、経済安全保障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 (現: 東証グロース) 上場。2021 年 1 月第一種医療機器製造販売業許可を取得 (許可番号: 13B1X10350)、同 9 月管理医療機器販売業を届出 (届出番号: 3 港み生機器第 120 号)。資本金 3,034,846 千円 (2022 年 3 月 31 日現在)。

※FRONTEO、KIBIT、conceptencoder、Looca Cross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第一事業本部

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