

FRONTEOのAIを活用したビジネスデータ分析システム 「Knowledge Probe」、かんぽ生命保険で導入

「お客様の声」のデータ高度解析と、リスクの早期発見を実現

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、FRONTEOの自然言語処理AIエンジン「KIBIT（読み：キビット）」を活用したビジネスデータ分析支援システム「Knowledge Probe」が、株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 千田 哲也、以下 かんぽ生命）において導入されたことをお知らせいたします。

かんぽ生命は、全国の郵便局、かんぽコールセンター、カスタマーサービスセンター、支店及びWEBサイト等で月間約10万件のお客様の声（問い合わせ、ご意見、お褒め・賞賛、苦情等）を受け付けており、お申し出への対応状況は全て専用システムに集約されます。そうしたお客様の声は、従前から経営陣、関係部署へ速やかに共有され、サービス改善などに活かされていましたが、よりタイムリーに共有し、頂いた声を早期に経営や商品・サービスに活かす取り組みが必要であると認識されていました。本システムの導入によりお客様の声のAIによる全件解析を実現し、お客様の声の早期提供が可能となるほか、人による検知漏れリスクの低減が可能となり、業務効率化と高度化を実現しました。

かんぽ生命は、お客様から真に信頼される企業を目指し、お客様本位の業務運営を行うことを徹底しており、今回導入したシステムもその取り組みの一環となるものです。今後はお客様の潜在期待発掘やCX向上への活用にも拡大を図ることを検討しています。

Knowledge Probe 20

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、金融機関のコンプライアンス遵守を目的とした業務の効率化・高度化に寄与すべく、かんぽ生命保険のほか、本システムの導入に至った企業と共により良いサービス提供を目指し、開発を進めてまいります。

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

「KIBIT」は、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、キーワードに頼らずテキストを解析する人工知能です。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、不正調査、知財戦略、技能伝承、危険予知等の分野で業務の効率化・高度化に貢献しています。

■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」と「Concept Encoder」、 「Looca Cross」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2,973,975千円（2021年3月31日現在）。

※FRONTEO、KIBITはFRONTEOの日本における登録商標です。

< 報道関係者のお問合せ先 >

株式会社 FRONTEO 広報担当

Email: pr_contact@fronteo.com

< Knowledge Probeに関するお問い合わせ >

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