

平成29年8月31日

各 位

株式会社北陸銀行

人工知能を活用した文書データ分析の実証実験への取り組み開始について

株式会社北陸銀行（頭取 庵 栄伸）は、人工知能を活用した文書データ利用高度化に向けて株式会社FRONTEO（本社：東京都港区 代表取締役社長 守本 正宏）、株式会社電通国際情報サービス（本社：東京都港区 代表取締役社長 釜井 節生）と協同で実証実験を開始しましたのでお知らせします。

本件は、株式会社電通国際情報サービスの持つ知見と株式会社 FRONTEO 社の人工知能（AI）「KIBIT」(*)を活用することにより、行員がお客さまと接した際に記録している大量の交渉記録から、見つけ出したいデータを短時間で分類し的確に抽出し、本部のフォロー体制を確立することにより「お客さま本位」の営業体制の更なる強化を目指すものです。

北陸銀行では、今後もお客さまに便利かつ快適に当行をご利用いただけるよう、取り組みを進めてまいります。

記

1. 協業先企業の概要

会社名	株式会社FRONTEO
本店所在地	東京都港区港南2-12-23 明産高浜ビル7階
代表者	代表取締役社長 守本 正宏
設立	平成15年8月
資本金	24億8,162万円
事業内容	人工知能KIBITを活用したデータ解析事業（ヘルスケア・デジタルコミュニケーション・ビジネスインテリジェンス・リーガル分野など）

会社名	株式会社電通国際情報サービス
本店所在地	東京都港区港南2-17-1
代表者	代表取締役社長 釜井 節生
設立	昭和50年12月
資本金	81億8,050万円
事業内容	コンサルティングサービス、受託システム開発、ソフトウェア製品・商品の販売/サポート、アウトソーシング・運用保守サービス、情報機器販売・その他

2. 取り組み開始時期

平成29年8月

3. 本件の目的

以下の2項目についての実証実験に取り組み、「お客さま本位」の営業体制実現を目指します。

A. 金融商品販売にかかる交渉記録モニタリング

投資信託や生命保険等の金融商品販売の交渉記録を分析することにより、お客さまのニーズや目的に合致する販売がなされているか、お客さまに適切な説明がなされているかなど「お客さま本位」の取り組み状況をモニタリングするものです。従来、本部行員が膨大な時間を掛け1件毎手作業で確認していたものを、人工知能の活用により短時間でかつ的確に抽出することを目指すものです。

B. 提案活動の交渉記録分析

当行にて取り組みしている、お客さま個々の課題やニーズに合致したソリューションの提供によるサポートを目指す「一取引先一応援運動」に関する数十万件におよぶ交渉履歴を分析し、良好な事例、サポートが必要な事例等を分類することにより、本部による案件フォローをスムーズに行い、お客さまのニーズへタイムリーにお応えするものです。従来は、膨大な件数のため十分目が行き届かないケースもありましたが、人工知能の活用により、全件を短時間で分類・抽出可能とする体制を目指します。

※人工知能「KIBIT」とは

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出来ます。

以上

【本件照会先】 北陸銀行 IT企画部 TEL: 076-423-7111
