

FRONTEO の人工知能「KIBIT」、オリコが導入

高精度に分類したデータの活用により、
業務効率化とお客様満足度向上を実現

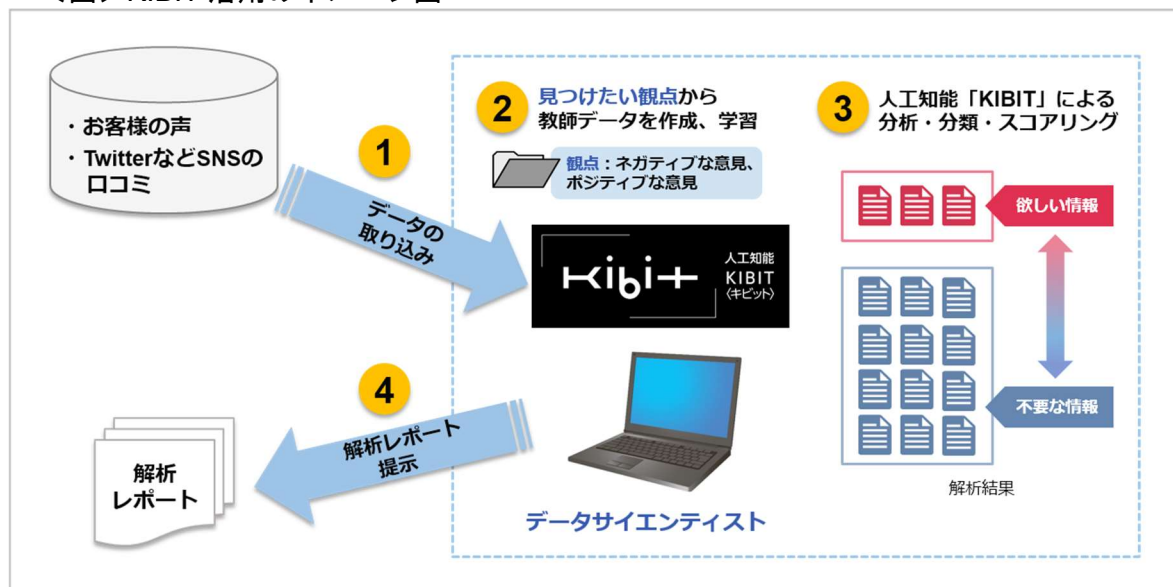
株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本 正宏）は、独自開発した人工知能エンジン「KIBIT（キビット）」を、2019年4月より、AIを活用した業務効率化やお客様満足度向上を目的に、株式会社オリココーポレーション（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：河野 雅明、以下「オリコ」）が導入することを発表しました。

FRONTEO の KIBIT は、人間が意図する微妙なニュアンスの違いを見分ける暗黙知を少量の教師データから学習し、その判断軸に沿ってテキストデータを評価し分類します。人によって判断が分かれるような案件も常に同じ判断基準で分類するため、担当者によるバラつきがなく、高い精度の結果を保つことができます。

オリコのコールセンターにお客様から寄せられる数多くのお問い合わせには、商品に関するもののほかに、社員の対応やサービスに関する意見、改善要望なども含まれます。お客様の意見を分析するためにKIBITを導入することで、記録されたテキストデータから、対応の必要性の高い情報を抽出・分類し、改善要望やクレームなどに迅速に対応することが可能となります。これにより、業務効率化やお客様満足度の向上ならびにリスク・品質管理の強化が期待できます。

FRONTEO は、データ解析の精度をさらに向上させ、オリコの他分野での展開においてもスムーズに導入が進むよう継続的に支援してまいります。

<図>KIBIT 活用のイメージ図



■KIBITについて

「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す。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、「人間の機微を学習できる人工知能」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。

■FRONTEO について URL: <http://www.fronteo.com/>

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、デジタルマーケティング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。

〈本件に関するお問い合わせ先〉

株式会社 FRONTEO 広報担当 高橋、河本

TEL: 03-5463-6380 FAX: 03-5463-6345 Email: pr_contact@fronteo.com