

AI（人工知能）を活用した文章解析技術の導入について

足利銀行（頭取 清水 和幸）は、2023年4月より、「お客さま本位」の取り組みを強化するため、株式会社FRONTEO（代表取締役社長 守本 正宏）が独自に開発した、AI（人工知能）エンジン「KIBIT（キビット）」による文書解析技術を用いたソリューションを導入しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

当行は、今後ともAI等の技術を活用した業務改善を通じて、お客さまの利便性向上や新たな金融サービスの提供に取り組んでまいります。

記

1. AI文章解析技術「KIBIT」について

人工知能「KIBIT」は、株式会社FRONTEOが自社開発した日本初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。

「KIBIT」が専門家の暗黙知や感覚を学ぶことで、人に代わって、膨大な量のテキストデータから意味のある重要な情報の選び方を再現することができます。

2. 導入の背景および効果

当行では、お客さまの保護の観点から、店頭や訪問にて金融商品を提案・販売する際、お客さまとのやりとりを営業店の販売担当者が記録し、金融商品の案内時の説明の適切性や、商品・運用リスクに関する理解状況などを本部のコンプライアンス担当部署でモニタリングしています。一方で、人の目で行う確認には判断基準のばらつきやデータ量の多さによる問題点の発見の遅れといった課題があり、部分的な確認が限界でした。

こうしたモニタリング業務において、「KIBIT」を活用し、短時間で大量の販売記録を解析することで、不適切な販売記録の早期発見、営業店への迅速なフィードバックを実現するとともに、統一かつ網羅的なモニタリングにより販売記録の適切性を確保いたします。

さらに、迅速なお客さまフォローならびに接客指導向上への効果を見込んでおり、当行の目指す「お客さま本位」のサービス提供につながるものと考えております。

3. 提携先の概要

会社名	株式会社FRONTEO
設立	2003年8月
所在地	東京都港区港南 2-12-23 明産高浜ビル
代表者	代表取締役社長 守本 正宏
資本金	3,034,846千円

以上