

本リリースは各社から配信しております。重複して受信される場合がございますが、予めご了承ください。

【News Release】

報道関係者各位

2020年6月25日

株式会社横浜銀行
株式会社FRONTEO
NTTデータフォース株式会社
株式会社インテック

**横浜銀行とFRONTEO、NTTデータフォース、インテック
CRMシステム上にAIを活用した営業応接記録チェック機能を共同で開発
～AIが記載内容の一次チェックを行うことで、業務効率化の実現を目指す～**

コンコルディア・フィナンシャルグループの株式会社横浜銀行（本社：神奈川県横浜市、頭取：大矢 恭好、以下：横浜銀行）と株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本 正宏、以下：FRONTEO）、NTTデータフォース株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：小松 正人、以下：NTTデータフォース）、株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：北岡 隆之、以下：インテック）は、4社共同で、金融商品販売時などの営業応接記録をAIによって一次チェックする機能を、CRM（顧客管理）システム上に開発しました。

横浜銀行は2020年度上期中に本機能の運用を開始し、営業担当者が営業応接記録を作成する時間や、その記録を役職者がチェックする時間を5割削減して業務を効率化するとともに、業務の高度化（特定記録の検知率向上）と標準化（一定の品質確保）を目指します。

■営業応接記録チェック機能の概要

今回開発した機能は、横浜銀行が導入しているインテックのCRMシステム「F3（エフキューブ）」に、FRONTEOの自然言語処理AIエンジン「KIBIT（キビット）」をAPIで連携し、AIによる記録内容の一次チェックを可能にするものです。「KIBIT」は日本マイクロソフトが提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」上に構築されており、NTTデータフォースがAI分析サーバの管理を行っています。

■営業応接記録チェック機能の特長

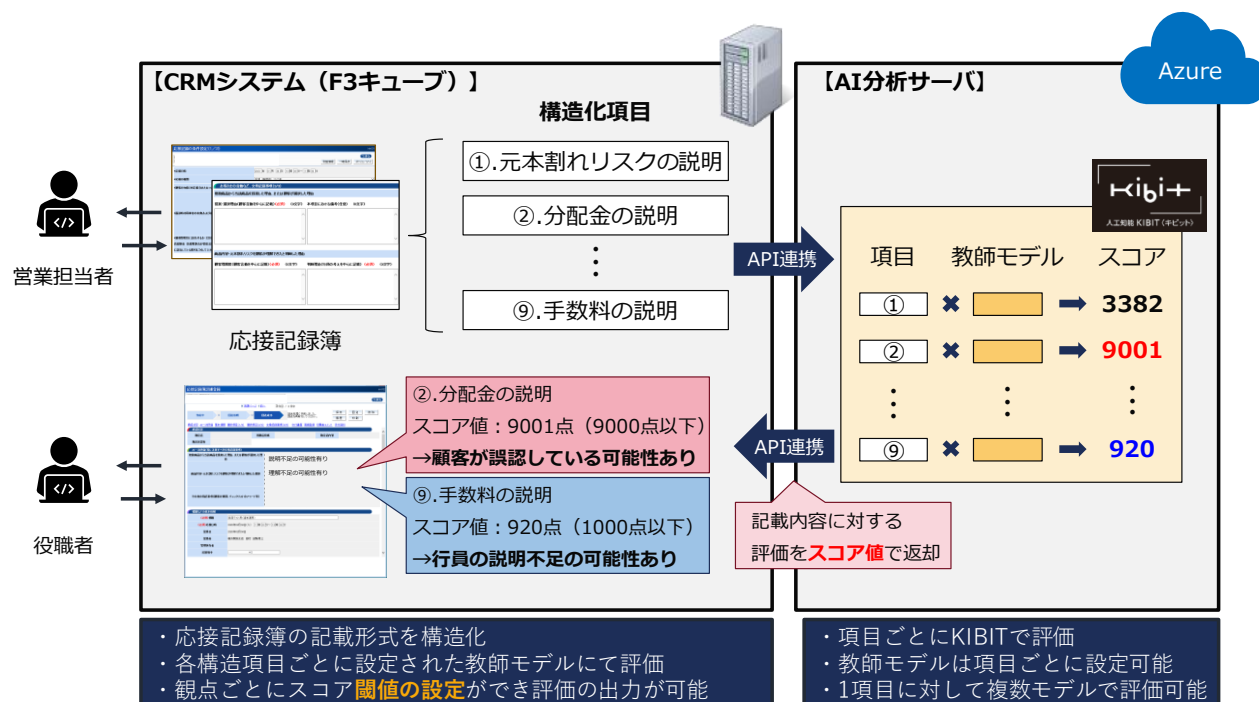
1. 営業応接記録のデータ構造化

文章による記録（非構造化データ）が主体であった営業応接記録について、①データの構造化を行うとともに、②CRM（顧客管理）システムに存在する情報・営業担当者が設定する情報（お客様の属性・取引内容・同席者の有無・その他適合性確認に必要な各種情報）により、文章による記録が必要な項目が細分化されて表示されるようにしました。入力エリアが記録項目単位で整理されるため、営業担当者の営業応接記録の作成負荷の軽減につながるほか、役職者は注意すべき記録項目を容易に把握することが可能となります。

2. AIが記録内容の一次チェックを実現

営業応接記録の各項目に記録された文章を「KIBIT」が観点ごとにスコア付けします。各項目には、KIBITで付与されたスコア値に応じたメッセージ（KIBITによる評価）が表示されるため、役職者のチェック負荷の軽減・工数の削減、知識・経験の差によるチェック品質のばらつきの抑制（標準化）につながります。

【営業応接記録チェック機能のイメージ】



■背景

横浜銀行では、お客様に投資信託や生命保険などの金融商品をご提案する業務において、お客様と営業担当者との面談や電話での会話などの記録を作成し、それらの全てを役職者が読むことで販売・アフターフォロー時などのご案内方法の適切性やコンプライアンス面の確認、商品性などに対するお客様のご理解状況の確認などを行い、必要に応じて営業担当者の指導・お客様へのフォローを実施しています。

従来の営業応接記録の作成業務では、営業担当者は顧客属性や取引内容を考慮しながら記録をしなければならなかったため、膨大な工数がかかっていました。また、営業応接記録の表現にバラつきがあり、特に注意すべき営業応接記録が分かりにくいなどの課題がありました。このような課題を解決するため、今回4社共同で、営業応接記録の再構築に取り組むとともに、AI（KIBIT-connect）を活用した営業応接記録のチェック機能を開発しました。

なお、本機能は、2018年5月に実施した金融庁の「FinTech 実証実験ハブ」の結果を受けて開発したものです。本実証実験において、横浜銀行は「注意すべき営業応接記録の発見」について、人間による従来型のチェック・KIBITを併用したチェックの比較実験を実施しました。本比較実験の結果、KIBITを併用したチェックは、作業時間の大幅な短縮をしながら、同一時間内でより多くの発見が可能となることが証明されました。今回の営業応接記録チェック機能は、本実証実験の結果を受けて、実験成果を実際の業務に応用することを目的としています。

■今後の展開

横浜銀行とFRONTEO、NTTデータフォース、インテックは、AIを活用した営業応接記録のチェック機能をさらに高めていきます。また、横浜銀行は、業務効率化により創出された時間を、アフターフォローなどのお客さま満足度の向上に貢献するコミュニケーション強化につなげてまいります。

■ エンドースメント

日本マイクロソフト株式会社は、この度の横浜銀行様、FRONTEO様、NTTデータフォース様、インテック様によるKIBIT-Connectを活用した営業応接記録チェック機能の開発を心より歓迎いたします。Microsoft Azureは国際的および各国のセキュリティやコンプライアンス基準を満たしており、高いセキュリティ基準が求められる金融機関様であってもクラウドのメリットを享受することができます。コスト/利便性とセキュリティを両立し、より多くの営業担当者の方に安心して使っていただけることを期待しています。

日本マイクロソフトは、今後も横浜銀行様のデジタルトランスフォーメーションを支援して参ります。

日本マイクロソフト株式会社 パートナー事業本部 ISVビジネス統括本部長 野中 智史

■F3（エフキューブ）について

インテックが提供する金融機関向け総合情報系システムの総称です。CRMシステム、コールセンターシステム、ローン自動審査システムなどを業務機能の体系化と業務単位のコンポーネント化で、合理的なシステム導入と拡張性を実現した金融機関向け「統合型CRMシステム」です。

F3（エフキューブ）は豊富な導入実績と確かな技術および業務ノウハウの蓄積により、情報の一元管理、法人企業の事業性評価、商流の把握など営業推進支援を目的とした業務の効率化と高度化を実現しております。

URL: https://www.intec.co.jp/service/detail/f3_sfa/

■KIBIT（キビット）およびKIBIT-Connect（キビット-コネクト）について

「KIBIT（キビット）」は、過去の例や経験者の勘・感覚といった「暗黙知」をもとに選んだ文書を「教師データ」として与え、文書の特徴を学習させることで、その判断軸に沿って見つけたい文書を効率よく抽出するAIエンジンです。「KIBIT（キビット）」は教師データが少量であっても、大量のデータを軽量の動作で短時間のうちに解析し、仕分けることを特徴としています。

「KIBIT-Connect（キビット-コネクト）」はこの「KIBIT（キビット）」をAPIとして提供し、お客様の業務システムとの連携と、外部開発パートナーによるAIアプリケーション開発を可能とします。

URL: <https://kibit.fronteo.com/products/kibit-connect/>

■横浜銀行について URL: <https://www.boy.co.jp/>

横浜銀行は、神奈川・東京に軸足を置き、地域の金融システムの担い手としてその責務を果たすとともに、グループ一体となってお客さま一人ひとりに最もふさわしい金融サービスのご提供することで、信頼される銀行をめざしています。

このめざす姿を実現するため、企業価値を高めることで従来のビジネスを深化させるとともに、これまでの定石や常識にとらわれずお客さまの期待を超える新たな金融サービスをご提供していきます。

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

株式会社FRONTEOは、独自に開発した自然言語解析AI（人工知能）エンジン「KIBIT®（キビット）」や「concept encoder®（コンセプト・エンコーダー）」により、情報解析を支援する企業です。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などの技術を駆使し、現在までに約1万件の国際訴訟対策を支援してきました。また、リーガル事業で培った独自のAI関連技術を、ライフサイエンスやビジネスインテリジェンスなどの領域に展開し、創薬研究支援や診断支援、働き方改革でも実績をあげています。2007年6月26日東証マザーズ上場。資本金2,568,651千円（2020年3月31日現在）。

■NTTデータフォースについて URL: <http://www.nttdata-force.co.jp/>

NTTデータフォース株式会社は、金融ノウハウと高度な技術力を背景に、横浜銀行様の基幹システム、部門システムにおける開発・運用・保守工程のアウトソーシングを担っております。また、MEJARの共同利用システムにも携わっております。それらを背景として、大型情報システムの企画・設計・開発・運用、パッケージソフトの開発・販売といった分野での事業を展開し、さまざまなお客様に金融ソリューションをご提供しております。情報戦略を基盤とした新規事業の創造や新規システムの生成など、お客様とともに新しい価値を生み出すITパートナーとして、総合金融ソリューションサービスのご提供をします。

■インテックについて URL: <https://www.intec.co.jp/>

お客様の経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客様に新しい価値を提供してまいります。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください

【報道関係のお問い合わせ】

横浜銀行 総合企画部広報室 TEL: 045-225-1141

株式会社FRONTEO 広報担当 河本

E-Mail: pr_contact@fronteo.com

NTTデータフォース株式会社 ソリューション開発事業本部 担当: 狩野

E-Mail: kanoum@nttdata-force.co.jp

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報室 小川、長谷、稲垣

E-Mail: press@intec.co.jp