

2018年9月7日  
イオンフィナンシャルサービス株式会社  
株式会社イオン銀行

## AI(人工知能)を活用した文書データ解析の実証実験開始について

### ～RPAロボットにAI(人工知能)を組み合わせた業務改革～

イオンフィナンシャルサービス株式会社(代表取締役社長：河原 健次)の子会社である株式会社イオン銀行(代表取締役社長：渡邊 廣之、以下、当行)は、銀行業務における文書データの解析にAI(人工知能)を用いる実証実験を開始しましたので、お知らせします。

当行では、店頭にて金融商品を提案・販売した際のお客さまとのやりとりを店舗の販売担当者が記録し、それを本部のコンプライアンス担当者が、お客さまへの商品性やリスクに関する説明が必要かつ十分であるか確認をしています。しかしながら、膨大な件数を1件ずつ読んで確認していたために多大な時間がかかることが課題となっていました。

こうしたお客さまサービスに係る確認業務を効率化するために、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※の文書解析技術を用いたモニタリングの実証実験を行います。

当行では、お客さまとのやりとりの記録について、既にRPA(Robotic Process Automation)を活用したロボットを用いて形式的な入力漏れ・相違等の確認を行っていますが、本取り組みにより、お客さまへの説明が法令等が定める適合性の原則に沿って適切に行われているかを検証します。これにより堅確な手順に従った販売を行うことによる「お客さま本位」の営業体制の構築およびコンプライアンス上の業務効率化に伴う担当者の負荷軽減による「働き方改革」の実現に資するものと考えております。

今回の実証実験を一定期間実施した後、その結果を検証したうえで実施範囲を拡大し、他の業務にも活用していくことを展望しています。

当行は今後も、RPAやAIを活用した業務改善に積極的に取り組んでまいります。

#### (※) KIBITについて

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、株式会社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できます。

以上

## 【内容詳細・概要】

