

2018年5月7日

各位

株式会社りそな銀行

**A I 技術を用いた「対応記録の確認業務」の効率化と品質向上に向けた
実証実験への参加について**

りそなグループのりそな銀行（社長 東 和浩）は、株式会社FRONTEO（社長 守本 正宏）が開発したA I 技術を用いた対応記録の確認業務の効率化、ならびに品質向上に向けた実証実験に参加しますのでお知らせいたします。

なお、この実証実験は金融庁による実証実験の支援スキーム「F i n T e c h 実証実験ハブ^{※1}」に採択されたものです。

▶ **金融商品の提案・販売時における説明品質の向上を目指します**

金融商品販売時のお客さまとの対応記録を、人工知能エンジン「K I B I T^{※2}」を活用して確認・検証・情報蓄積することで、担当者による説明対応品質の均一化を目指します。

▶ **対応記録のチェック業務の効率化を目指します**

日々の業務の中で大量に作成される対応記録の内容を「K I B I T」がスコアリング。その上で確認すべき記録の順位付けをすることで、金融商品販売時の検証業務の効率化につながるかを検証します。これにより創出した時間をお客さまとの接点拡大につなげていきます。

【実証実験の概要】

事 務 局	株式会社 FRONTEO
参 加 金 融 機 関	りそな銀行、三菱UFJ銀行、横浜銀行、SMBC日興証券
テ ー マ	金融商品販売時の対応記録における現行の「人のみによる確認方法」と「K I B I T を活用した確認方法」との業務生産性の比較試験
実 施 期 間	2018年5月～6月

※1 フィンテック企業や金融機関などが、実証実験を通じて整理したいと考えている論点（コンプライアンスや監督対応上のリスク、サービスを提供する際に生じる法令解釈に係る実務上の課題など）の解決へ向けて支援する金融庁のスキーム

※2 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

以上