

**【NEWS RELEASE】**

2018年8月1日

株式会社三井住友フィナンシャルグループ  
 S M B C 日 興 証 券 株 式 会 社  
 株 式 会 社 F R O N T E O

人工知能 (AI) 技術を用いた通話録音記録確認の高度化・効率化に係る実証実験  
 金融庁「FinTech 実証実験ハブ」の完了について

株式会社三井住友フィナンシャルグループ（執行役社長グループ CEO：國部 毅、以下「三井住友フィナンシャルグループ」）およびSMB C日興証券株式会社（代表取締役社長：清水 喜彦、以下「SMB C日興証券」）は、株式会社 FRONTEO（代表取締役社長：守本 正宏、以下「FRONTEO」）※<sup>1</sup>とともに、金融庁が2017年9月21日に設置した「FinTech 実証実験ハブ」（以下、本実証実験）に2018年5月より取り組んで来ました。

本実証実験の概要は、以下のとおりです。

【対象業務】 通話録音記録からのお客さまのご意見・お申し出のチェック業務

【実験内容】 通話録音記録から決められた時間内で「正解＝チェック業務で見つけるべき記録」を何件見つけ出せるか

SMB C日興証券では、電話で寄せられるお客さまからの様々な意見やお申し出の膨大な通話記録を、人のみによるチェックで確認しております。実証実験では、ランダムに正解があらわれる記録を人のみでチェックした場合と、KIBIT がスコアリング（点数付け）し、優先順位が付けられた記録を人がチェックする場合での検出精度や生産性、作業の標準化率などを定量的に比較測定しました。

**実証実験のイメージ**


現在の金融業界では投資家のニーズや金融商品の多様化により、これまで以上に丁寧な商品説明やお客さまへの適切な対応が求められています。このようにお客さま本位の業務運営が求められる一方で「働き方改革」を実現するために社員の労働生産性も考慮する必要に迫られています。

今回の実証実験は、実務でのKIBITの活用を通じて、様々な観点でのモデル構築・精度検証等を行うことで、金融機関における業務の高度化、効率化といった課題を人工知能で解決できる見通しの1つの成果となりました。

## 実証実験結果

測定指標		結果（サマリ）
精度	正解検出率	・現行方法40%、新方法【AI】75%とAIを使用することで正解検出率は高まった。
省力化・効率化（生産性）	時間当たり正解検出件数	・現行方法（4.0件/時間）、新方法【AI】（7.5件/時間）とAIを使用した新業務は、 <b>時間当たりで3.5件検出能力が高かった。</b>
	生産性向上率	・現行方法、新方法【AI】の比較で、 <b>生産性向上率は188%と増加した。</b> ・スキル別では <b>高スキル参加者への効果が高い傾向</b> がみられた。
標準化（作業品質）	分散比	・ <b>分散比は6%へと縮小し、標準化の傾向を確認</b> することができた。
高度化（検出能力）	適合率・再現率分布（+F値）	・現行方法より、新方法【AI】の方が <b>検出能力が高いことが確認された。</b> ※F値：現行（0.48）、新方法【AI】（0.65）、 <b>増加率135%</b>
実運用での想定	・1日約10万件の通話録音データの確認業務に適用した場合、人に比べて <b>600倍程度の効率化が図れる</b> 想定となる。	

チェック業務で人工知能を活用する際の参加金融機関<sup>※2</sup>からの懸念点と、金融庁からの見解は、以下のとおりとなります。

### <参加金融機関からの懸念点>

- ・チェック業務において、AIによる一次チェック、人による二次チェックを行う運用は問題があるか。
- ・各金融機関にて、AIによる判定基準を独自に設定し運用することに問題があるか。
- ・各金融機関にて、AIの学習済みモデルの信頼性を確認する周期を独自に設定することは問題があるか。

### <金融庁からの見解>

- ・例えば、AIによる判定基準や学習済みモデルの信頼性等に関する検証を合理的な方法・間隔で行う等、適切な運用がなされているのであれば、法令・監督指針上、金融機関による確認業務に関し、AIによる一次確認を介する運用を行うことに特段の問題はないと考えられる。

本件に関する金融庁の発表資料：<https://www.fsa.go.jp/news/30/20180801.html>

今回の実証実験の成果ならびに金融庁の見解を踏まえ、SMBC日興証券では、今後もチェック業務における KIBIT の利用を通じた、業務生産性の向上と「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）」の実現の両立を目指していきます。

#### <FinTech 実証実験ハブについて>

「未来投資戦略 2017」（2017 年 6 月閣議決定）においては、フィンテックを活用したイノベーションに向けたチャレンジを加速させる観点から、金融庁では、フィンテック企業や金融機関等が前例のない実証実験をおこなおうとする際に抱きがちな躊躇・懸念を払拭するため、昨年 9 月に「FinTech 実証実験ハブ」を設置しています。

「FinTech 実証実験ハブ」では、フィンテック企業や金融機関等が、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、一般利用者に向けてサービスを提供する際に生じうる法令解釈に係る実務上の課題等）について、継続的な支援を行うこととしています。

参加申請者：FRONTEO

参加金融機関：三菱UFJ銀行、りそな銀行、横浜銀行、SMBC日興証券

実施期間：2018年5月～6月

(※1) FRONTEO は、独自開発の人工知能エンジン「KIBIT」<sup>※3</sup>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。国際訴訟に必要な証拠保全と調査・分析を行う e ディスカバリ（電子証拠開示）や、コンピュータ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。東証マザーズ、NASDAQ 上場。URL: <http://www.fronteo.com/>

(※2) 「FinTech 実証実験ハブ」の参加金融機関は以下のとおりです。

三菱UFJ銀行、りそな銀行、横浜銀行、SMBC日興証券

(※3) 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、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