

2016年8月31日

報道資料

株式会社ドリコム

株式会社FRONTEO

株式会社FRONTEO コミュニケーションズ

## ドリコムとFRONTEOグループ、AIを活用した ゲームユーザーに対する顧客満足度向上の取組みを開始

スマホゲームに関するユーザーからの問い合わせを自動で判別する検証を行い  
対応を早めることで、ユーザーの満足度向上とサポート業務の効率化をめざす

株式会社ドリコム（本社：東京都目黒区、代表取締役社長：内藤 裕紀）と、人工知能を駆使したビッグデータ解析事業を手がける株式会社FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本正宏）の100%子会社で、人工知能によるデジタルマーケティング事業を展開する株式会社FRONTEOコミュニケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：斎藤匠）は、ドリコムが提供するスマホゲームでのユーザーからの問い合わせにおいて、FRONTEOが独自に開発した人工知能エンジン「KIBIT（キビット）」を用いて、問い合わせ内容の自動判別を行うなどの大規模検証を2016年8月より開始したことを発表しました。

今回の取組みは、ドリコムが提供するスマホゲームのサポート部門での問い合わせ対応において、FRONTEOの人工知能「KIBIT」を用いて、ゲームユーザーが書いたテキストの解析を行い、自動で判別することでサポート業務の一層の効率化を目指すものです。今後のスマホゲームユーザーの増加やユーザー層の裾野拡大に伴い、問い合わせへの早期回答や更なるユーザーの満足度向上のための仕組みづくりを行います。

両社が今回の取組みを始めた背景として、2016年6月から7月にかけて、KIBITによる解析のPoC（概念検証）において、問い合わせ内容に含まれるユーザーの要求や希望する対応の意味をKIBITが捉え、サポート部門が見つけ出したい内容に応じて、判定を高い精度で自動的に行えたことが挙げられます。

8月からの検証において、両社はより大規模なデータを用いて解析を行い、早期の回答を実現するための問い合わせの仕分け方、判別項目の立て方を検討し、複数の正解がある場合などの取り扱いなど、KIBITの学習精度をさらに向上させつつ、使い勝手によい仕組みの構築を目指します。将来的には、これらの検証で得たノウハウを活かし、業務適用範囲を広げていき、さらなる価値創出を図っていきます。

### ■KIBITについて

FRONTEOの人工知能「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。

## 【検証イメージ】



【ドリコムについて】 URL : <http://www.drecom.co.jp/>

株式会社ドリコムはコミュニケーションを軸に、モバイル向けコンテンツやインターネット広告など、様々なサービスの企画・開発を行うインターネットにおける「ものづくり企業」です。現在、「ゲーム事業」「広告・メディア事業」「ソーシャルラーニング事業」の3事業をコアビジネスとして、注力しております。そして、人々の期待を超える「発明」を産み続ける会社として人々の生活を変えるような、皆様に新しい価値を感じてもらえるような「ものづくり」にチャレンジし続けます。2001年11月13日設立。2006年2月9日東証マザーズ上場。資本金1,196百万円（2016年3月31日現在）。

【FRONTEO について】 URL: <http://www.fronteo.com/>

株式会社 FRONTEO は、独自開発の人工知能エンジン「KIBIT」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、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。自社開発のデータ解析プラットフォーム「Lit i View<sup>®</sup>（リット・アイ・ビュー）」、アジア言語に対応した「Predictive Coding<sup>®</sup>（プレディクティブ・コーディング）」技術などを駆使し、企業に訴訟対策支援を提供しています。同事業で培われ、発展した独自の人工知能関連技術は、専門家の経験や勘などの「暗黙知」を学び、人の思考の解析から、未来の行動の予測を実現。最近ではヘルスケアやビジネス・インテリジェンス、マーケティングなどの領域に活用し、事業の拡大を進めています。2007年6月26日東証マザーズ、2013年5月16日NASDAQ上場。2016年7月1日付けで株式会社UBICから現社名に変更しております。資本金1,705,931千円（2016年3月31日現在）。

【株式会社 FRONTEO コミュニケーションズについて】 URL: <http://www.fronteo-cc.com/>

株式会社 FRONTEO コミュニケーションズは、「人間の感覚や暗黙知を学ぶ人工知能技術」をデジタルマーケティング事業に応用することで、デジタルキュレーションサービスやコミュニティサイトの運営等の事業を展開する株式会社FRONTEOの100%子会社です。人工知能技術を使って人間の趣味や嗜好を学び取り、ウェブ上の膨大な情報の中から必要な情報を素早く入手することで、「一人ひとりが自分にとって価値ある情報に出会う」ことを実現し人間の豊かな創造力を支援することで、社会の発展に貢献することを目指します。2015年9月1日にRappa株式会社として設立、2016年7月1日付けにて現社名に変更しております。資本金1,000万円（2016年3月31日現在）

＜本件に関するお問合せ先＞

株式会社ドリコム 広報(担当:下村、佐藤)

TEL: 03-6682-5701 FAX: 03-6682-5711 MAIL: pr@drecom.co.jp

株式会社FRONTEO 広報(担当:池内、廣瀬)

TEL: 03-5463-6380 FAX: 03-5463-6345