

FRONTEO、AI 運用代行・支援サービスを強化

カスタマーサクセス事業本部が本格稼働 AI エキスパートがお客様に代わって AI を運用、最大活用をサポート

株式会社 FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本正宏）は、カスタマーサクセス事業本部が本格稼働し、AI 導入・稼働後の活用において、お客様が最大限の価値を継続的に享受できるよう、AI 運用の代行・支援サービスを強化することを発表しました。ノウハウ・経験を有するエキスパートが、導入支援だけでなく、導入後の運用保守に至るまでエンドツーエンドのサポートを提供します。

また、AI運用そのものを専門家にまかせたいというお客様には、運用代行サービスも提供します。

FRONTEOのカスタマーサクセス事業本部は、「コンサルティング」、「データサイエンス」、「企画・保守・運用」の3つの機能を軸として、お客様の課題を解決するAIソリューションを提案し、お客様のビジネスの成功に繋がる価値を提供します。

カスタマーサクセス事業本部 の役割

コンサルティング	お客様の立場に立ち、業務改善やAIソリューション導入における課題を把握、解決。
データサイエンス	FRONTEOの自然言語処理AIエンジン「KIBIT®」をはじめ、最先端テクノロジーを活用した価値提案、解析手法の開発・ノウハウ蓄積、データ解析や製品導入を支援。
企画・保守・運用	お客様先に定期的に訪問／常駐して状況・業務課題を把握し、AIに関する様々な企画・運用・保守を支援。

AI活用はデジタルトランスフォーメーションの鍵とも言われており、業界を問わずさまざまな企業で実証実験段階から実用段階に移行しています。最近では大きな効果を目にすることが増えている一方で、AIを導入したものの、高度なスキルをもった人材が社内にはいない、担当者が多忙といった理由でAIをうまく活用しきれず、まだまだ効果が出ない・小さいといったケースも数多く見受けられます。

カスタマーサクセス事業本部は、お客様からの問合せ件数・内容、ログオン履歴、アンケートなどから、通常運用における課題を具体的に把握し、解決策を提案します。

具体的には、以下のサービスを提供します。

- **教師モデル**
 - ・ **精度再検証**：教師モデルのウェイトの状況を確認し、お客様が取りたいデータが取れるのかをウェイトから確認。再チューニングの必要があれば方針をまとめる。
 - ・ **チューニング**：既存の教師モデルの分析軸にて、新しく教師モデルを作成する。
 - ・ **新規作成**：新規に分析軸を設定し、新しく教師モデルを作成する。
- **メールレビュー代行**：Email Auditor*を用いた監査業務のアウトソーシングサービス
- **教師データ探索**：教師データが不足している場合に、ユーザ環境の実データから教師データとなり得るデータを探索するサービス（Email Auditor*のみ）
- **運用代行**：AIを導入したものの、担当者が多忙または担当者変更等により活用できず、運用できていないお客様向けに常駐またはスポットで運用を代行。

FRONTEOは、カスタマーサクセスサービスを提供することで、企業がAIを最大活用しビジネスの成長に役立てることができるよう支援してまいります。

カスタマーサクセスサービスの詳細はこちらをご覧ください。

<https://kibit.fronteo.com/products/service/>

* Email Auditorについて

AIを活用した自動メール監査システム。不正の再発防止、早期発見や、効果的なコンプライアンス体制の構築に貢献します。詳細はこちらをご覧ください。

<http://www.kibit-platform.com/products/email-auditor/>

■KIBIT®について

「KIBIT」は、テキスト解析においてキーワードに頼らず、専門家や業務熟練者が備える“暗黙知”を再現した独自の機械学習アルゴリズムを用いた人工知能です。高い自然言語処理技術を持ち、少量の教師データで短時間での高精度な解析が可能です。

■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®（キビット）」や

「conceptencoder®（コンセプト・エンコーダー）」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、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「Lit i View®（リット・アイ・ビュー）」、日・中・韓・英の複数言語に対応した「Predictive Coding®（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。このリーガル事業で培われ、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します。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、FinTechやRegTechに加え、「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、2013年5月16日NASDAQ上場。資本金2,559,206千円（2019年3月31日現在）。2016年7月1日付けで株式会社UBICより現在の社名に変更しております。

〈本件に関するお問い合わせ先〉
株式会社 FRONTEO 広報担当 高橋、河本
TEL: 03-5463-6380 FAX: 03-5463-6345 Email: pr_contact@fronteo.com