



2023年6月20日

各 位

会 社 名 日 本 郵 政 株 式 会 社  
代 表 者 名 取 締 役 兼 代 表 執 行 役 社 長 増 田 寛 也  
(コード番号：6178 東証プライム)  
問 合 せ 先 経 営 企 画 部 I R 室 (TEL. 03-3477-0205)

日本郵政、FRONTEOの「KIBIT Knowledge Probe」でガバナンス態勢を強化  
AIを活用し、日本郵政グループDXの一体的推進とお客さま本位の業務運営を加速

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田 寛也、以下「日本郵政」）と株式会社FRONTEO（東京都港区、代表取締役社長 守本 正宏、以下「FRONTEO」）は、日本郵政がグループを横断して推進する「コエ活プロジェクト」において、FRONTEOの自社開発AIソリューション「KIBIT Knowledge Probe（読み：キビットナレッジプローブ）」を活用し、ガバナンス態勢の強化に取り組んでいることをお知らせします。



日本郵政は、「JPビジョン2025」<sup>1)</sup>に掲げるお客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の実現に向け、グループDXの一体的推進とお客さま本位の業務運営を進めています。2023年4月にはクライシスマネジメント統括部を新設し、クライシス事象の早期発見と対応全般、グループ危機管理委員会運営を一元的に行い、グループに及ぼすリスクの極小化を目指してガバナンスの強化に取り組んでいます<sup>2)</sup>。「コエ活プロジェクト」は、現在、この取り組みの一環に位置付けられており、同プロジェクトが行なうお客さまの声等に関するデータの一体的な整備とミスコンダクト事象等の早期発見に、FRONTEOのAIソリューション、KIBIT Knowledge Probeを採用してきました。

KIBIT Knowledge Probeは、AIを用いてさまざまなテキストデータを解析し、課題・目的に応じたリスクやチャンスにつながる情報を抽出するデータ解析支援システムです。

日本郵政グループに寄せられた膨大なお客さまの声を解析し、潜在リスクやミスコンダクト事象等の早期発見と、迅速な顧客フォローアップや再発防止策の検討を促すなど、同グループのガバナンス態勢の強化に貢献しています。



図1：コエ活プロジェクトにおけるAI活用

また、コエ活プロジェクトではリスク管理と同時に、お客様の意見・要望の声からニーズに応える魅力ある商品やサービスの開発・提供にも取り組んでいます。大量のデータの解析にAIを用いることで、お客様の声のタイムリーな確認と適切な経営判断、お客様本位のサービスの迅速な現場への反映など、ガバナンス態勢の強化に寄与しています。

日本郵政グループは、お客様本位の業務運営を一層強化するため、さらなるAI活用拡大を検討しています。FRONTEOは、自然言語処理を強みとするAIソリューションの提供を通じて、日本郵政グループの目指す、お客様と地域を支える「共創プラットフォーム」の実現に貢献してまいります。

本件による両社の当期業績への影響は軽微です。

- 1)：日本郵政：JPビジョン2025 お客様と地域を支える「共創プラットフォーム」を目指して、[https://www.japanpost.jp/pressrelease/jpn/20210514\\_03.pdf](https://www.japanpost.jp/pressrelease/jpn/20210514_03.pdf)
- 2)：日本郵政：「クライシスマネジメント統括部」の設置について、[https://www.japanpost.jp/pressrelease/jpn/2023/04/20230404\\_02.pdf](https://www.japanpost.jp/pressrelease/jpn/2023/04/20230404_02.pdf)

■日本郵政について URL：<https://www.japanpost.jp/>

日本郵政は、日本郵便・ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険等からなる日本郵政グループの持株会社です。日本郵政グループは、お客様と地域を支える「共創プラットフォーム」を目指します。

■FRONTEOについて URL：<https://www.fronteo.com/>

FRONTEOは、自社開発AIエンジン「KIBIT（読み：キビット）」を用いた多様なAIソリューションとサービスを提供するデータ解析企業です。「記録に埋もれたリスクとチャンスを見逃さないソリューションを提供し、情報社会のフェアネスを実現する」ことを理念とし、膨大な量のテキストデータや複雑なネットワークの中から意味のある重要な情報を抽出して、専門家の高度な判断を支援する自然言語処理ならびにネットワーク解析技術を強みとしています。リーガルテックAI、ビジネスインテリジェンス、ライフサイエンスAI、経済安全保障の各領域で事業を展開し、さまざまな企業の課題や社会課題の解決に貢献しています。2003年8月創業、2007年6月26日東証マザーズ（現：東証グロース）上場。日本、米国、韓国、台湾で事業を展開。第一種医療機器製造販売業許可取得、管理医療機器販売業届出。資本金3,042,317千円（2023年3月31日現在）。

※FRONTEO、KIBIT、KNOWLEDGE PROBEはFRONTEOの日本における登録商標です。