

2017年9月4日

イオンフィナンシャルサービス株式会社
エー・シー・エス債権管理回収株式会社

サービサー事業におけるAI・機械学習技術を活用した先進的な 債権回収ソリューション構築に向けた取組み開始について

イオンフィナンシャルサービス株式会社(代表取締役社長:河原健次)の子会社であるエー・シー・エス債権管理回収株式会社(代表取締役社長:木村信之)は、「データ主導・分析活用型の債権回収ソリューション」を構築し、先進的なAI・機械学習技術をサービサー事業に適応させる取組みを開始しました。

エー・シー・エス債権管理回収株式会社は、債権回収業務、ならびに公共料金等の集金代行業務を行うサービサー会社として、昨年度より、システム・データ基盤を構築し、“お客さま属性”などのデータ分析によってお客さまからのご返済状況等に応じて回収行動を最適化する取組みを実施するなど、データ主導・分析活用型の債権回収プロセスの構築を開始しました。

あわせて、音声認識システムを活用した法定帳簿自動作成による効率化と会話時におけるオペレーターアシスト機能を導入し、音声テキスト分析に向けたデータ基盤構築も開始しました。

本年度からは、この取組みを一層進化させていくため、より多くのデータを収集・管理できる分析基盤を構築するとともに、データを可視化するためのBIツールやスコアリングモデル高度化を図るためのデータ・マネジメントソリューションを導入し、将来的には、AI・機械学習技術を活用したリアルタイムな意思決定を行う債権回収自動化プロセスの構築にも着手していく予定で、IoT/ビックデータ時代に向けた新たな債権回収ソリューションの構築を目指します。

これによりお客さまひとりひとりの状況に応じた提案を行い、さらなるお客さま本位のコンサルティング態勢の整備に取り組んでまいります。

今回の取組みを通じて、国内ならびにアジア各国のグループ会社において、同様のプロセスを共有化した債権回収ソリューションを構築し、債権ポートフォリオの見直し、審査基準の見直しによる貸倒コストの削減を図り、グループ全体の資産収益性を向上していく計画です。

本ソリューションの構築に際しては、アナリティクスのリーディングカンパニーであるSAS Institute Japan株式会社(代表取締役社長:堀田徹哉、以下SAS)のソフトウェアとコンサルティング・サービスを採用します。SASが有する豊富なデータ・マネジメントソリューションと、エー・シー・エス債権管理回収株式会社がこれまで培ってきた経験やノウハウなどの情報資産活用とを組み合わせることで、独自の債権評価や回収プロセスを構築し、多くのステークホルダーの皆さまにとって、より魅力のある企業となるため、努力を続けてまいります。

以上

