

## 生成AIを活用した個人株主のコメントの分析サービス取扱開始について ～エモーションテック社のTopicScan®を活用した個人株主との対話高度化～

みずほ信託銀行株式会社(取締役社長:梅田 圭、以下「当行」)は、株式会社エモーションテック(代表取締役:今西 良光、以下「エモーションテック」)が提供する「TopicScan®(トピックスキャン)」(※1)を活用した個人株主分析サービスの取り扱いを2023年12月より開始しました。個人株主の分析に生成AI技術を取り入れたサービスを提供するのは、金融機関として初の取り組み(※2)となります。



当行では、証券代行機関として株主名簿管理業務に加え、機関投資家や個人株主との対話のサポート等、お客さま(発行会社)のIR/SR活動を支援しています。その中で、株式市場における個人株主の急激な増加を背景に、お客さまから、個人株主の“想い”(コメント)をしっかりと受け止め、経営判断に活かしたいとのご要望を数多くいただきました。また、2024年より開始する新NISAにより、個人株主が更に増加していくことが想定され、個人株主の多くのコメントを分析・可視化するニーズが非常に高まっています。

従来から議決権行使後に行う株主アンケートにおいては、株主名簿から取得できない個人株主のコメントを多数集めることができました。一方で、非定型でかつ大量のコメントを一つずつ読み込み、分析するには非常に時間と労力がかかることから、このコメントの活用が新たな課題となっていました。

今般、新たに当行にて提供を開始したエモーションテックの「TopicScan®」は、Microsoft社の「Azure OpenAI Service」の生成AIを活用したテキストAI分析サービスです。本サービスでは、株主アンケートのコメントにおいて頻出するトピックを自動で抽出し、その

トピックに込められた感情の良し悪しを分析します。これらの分析をスピーディに行い、かつ、コメントを定量的に可視化することで、企業戦略立案に活用することができます。

当行とエモーションテックは、2023年3月に業務提携を行い、エモーションテックの特許技術（※3）を用いた、「株主アンケート調査（EmotionTech IX）」の提供を開始しています。「株主アンケート調査（EmotionTech IX）」では、webアンケートを通じて個人株主から上場会社への信頼・愛着度合い（＝ロイヤルティ）を分析できます。本サービスと併せてご利用いただくことで、より高度な株主戦略の立案、ひいては株主との対話を実現することができると思っています。

今後も当行は、お客さまと株主との対話の橋渡し役として、新技術を取り込んだ新たなサービスの提供を進め、企業価値向上のサポートを進めていきます。

（※1）「TopicScan®」は 株式会社エモーションテックの登録商標です。

（※2）当行調べによるものです。

（※3）「EmotionTech IX」は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（特許第 7279237 号）を活用したサービスです。

以上

# ◆ TopicScan®(※1)とは

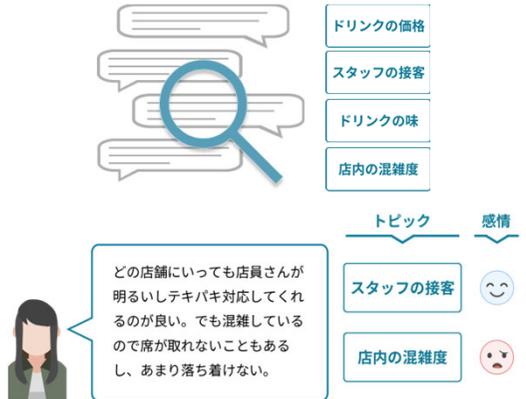
Microsoft社の「Azure OpenAI Service」の生成AIを利用したエモーシオンテック社提供のテキストAI分析サービスです。複雑で大量の個人のコメントデータをスピーディに定量化・可視化できます。

## 複雑

テキストデータの整理には時間と労力がかかる

## Labeling

データ全体から重要な話題(トピック)を自動的に抽出。ひとつひとつのコメントに対して、トピック分類ラベルや感情ラベルを自動的に付与することで、VoCデータの整理が効率化されます。

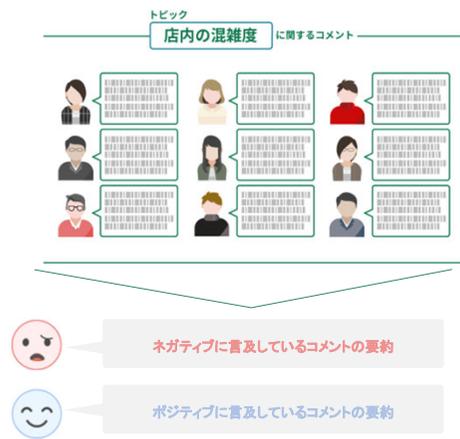


## 大量

大量のテキストデータは内容を把握するのが難しい

## Summary

各トピックごとに、顧客が満足している点・不満を感じている点を端的に把握することができます。

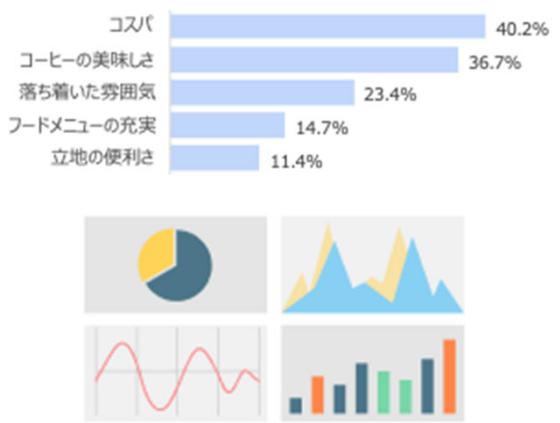


## 定性

定量化しにくい傾向やパターンを把握しにくい

## Analysis

ラベリングをもとにテキストデータを定量化、分析・可視化することで、組織内での共有や意思決定がしやすくなります。



(※1)「TopicScan®」は 株式会社エモーシオンテックの登録商標です。