

## アグレックス、神戸市に匿名・仮名加工支援 ソリューション「フリーテキストマスキング」を提供 ～問い合わせ傾向分析における個人情報保護対策を支援～

TIS インテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：畝森達朗、以下 アグレックス）は、兵庫県神戸市に対して、匿名・仮名加工支援ソリューション「フリーテキストマスキング」を提供し、市民からの問い合わせ傾向の分析における個人情報の保護とセキュリティ性の向上を支援したことを発表します。

### ■背景

「スマート自治体」の実現を中長期的な目標に掲げる神戸市では、市民サービスの質的向上および職員のワーク・ライフ・バランスと業務の生産性向上による働き方改革を目指し、デジタル技術を積極的に取り入れています。

そのような状況のもと、神戸市では電話や公式ホームページからの問い合わせが多く寄せられており、その内容を分析してホームページの改善やFAQの充実に活かすことで、市民が欲しい情報を即座に入手できる環境づくりを進めるとともに、職員の問い合わせ対応時間の削減にも取り組んでいます。

しかし、問い合わせには多くの個人情報が含まれているため、分析過程での個人情報を保護し、より安全な環境でデータを取り扱う必要がありました。

そこで、神戸市では個人情報をマスキングできるアグレックスの「フリーテキストマスキング」の導入に至りました。

### ■導入の効果

「フリーテキストマスキング」は、文章内に含まれる個人情報や機微情報を機械的に検出し、それらをマスキングされた文字列に変換することで個人が特定できないように情報を加工するソリューションです。

問い合わせのご意見やご要望に内在する個人情報を、本ソリューションにより精度の高い匿名加工を行うことで、神戸市での分析業務プロセスにおいて個人情報を保護し、セキュアな環境下での継続的な分析・データ利活用を実現しました。また、問い合わせ傾向分析結果をもとに精度の高いFAQを構築することで、市民の疑問や不明点のスピーディな解決へと導きます。

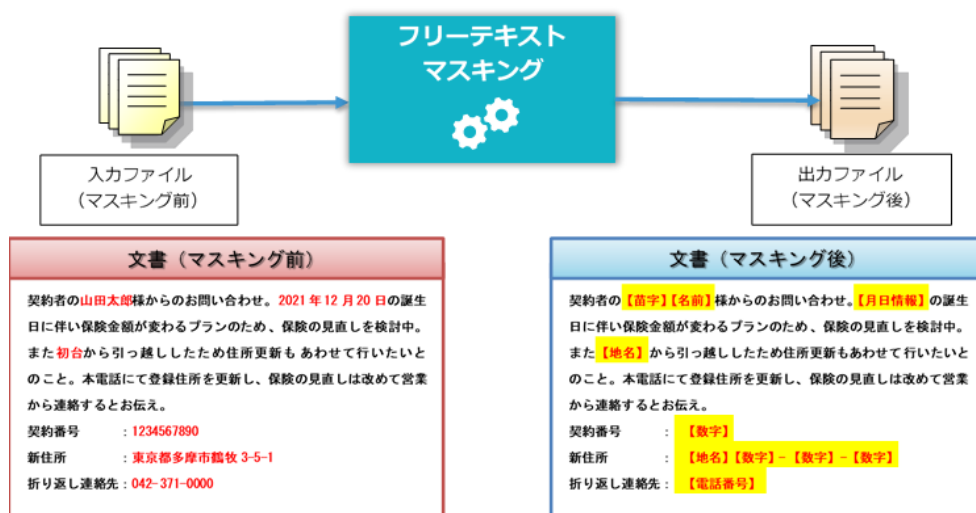
アグレックスでは、今後も「フリーテキストマスキング」や音声マイニング等を組み合わせたソリューションを提供し、お客様の声（VOC: Voice Of Customer）の分析の支援を行うことで、自治体のデータ利活用や業務効率化、市民サービスの向上に貢献し、デジタル技術を活用した豊かな社会の実現を目指します。

## ■フリーテキストマスキングについて

「フリーテキストマスキング」は、個人情報を含む可能性がある文章から、氏名や住所、電話番号やクレジットカード番号、メールアドレスなどの個人情報を機械的に判定し、それらをマスキングすることで個人が特定できないように情報を加工する匿名・仮名加工支援ソリューションです。アグレックスが販売するデータクレンジング・名寄せツール「Precisely Trillium」や各種マスター製品を利用したデータクレンジングのノウハウを集約し、独自のアルゴリズムを組み合わせることで、高い精度での個人情報の匿名化を実現します。

また、フリーテキストマスキングによる自動マスキングは、ヒューマンエラーが防止できるほか、手作業と比較して約85%の作業効率向上の効果が出ており、マスキング処理にかかる大幅な効率化を図ることが可能です。

<変換イメージ>



「フリーテキストマスキング」の詳細は以下の URL をご参照ください。

<https://www.agrex.co.jp/service/detail/data-masking.html>

## ■神戸市からのコメント

神戸は、多くの外国人が移り住み、海外からの多様な文化や新しい気風を取り入れながら、国際都市として個性豊かな発展を遂げてきた港町で、さまざまな新たな取り組みにチャレンジしています。

現在は「スマート自治体」の実現を目標に、市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用可能にするとともに、重要性が高まる相談業務のさらなる充実化に向けて取り組んでいます。

このたび、アグレックスの「フリーテキストマスキング」を導入したことにより、より安全な環境での市民の声の傾向分析が可能となり、ホームページや FAQ の充実へ活かすことができるようになりました。今後も新しい技術を積極的に活用し、市民サービスの維持・向上を目指してまいります。

アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）、SS（ソフトウェアソリューション）、SI（システムインテグレーション）を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理とITのノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ2万人を超える社員が『ITで、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けてITサービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

**【本件に関するお問い合わせ先】**

◆報道関係からのお問い合わせ

株式会社アグレックス

コーポレート本部 経営企画部 酒井、井口

TEL：03-5371-1503 E-mail：[agrex\\_info@agrex.co.jp](mailto:agrex_info@agrex.co.jp)

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社アグレックス

営業本部 マーケット開発部 稲垣

TEL：03-5371-1505 E-mail：[agsales@m.agrex.co.jp](mailto:agsales@m.agrex.co.jp)