

2019 年 5 月 16 日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

AI が膨大な文書を‘すみずみ’まで検索し、ピンポイントに回答！ ～ コンタクトセンターソリューション「MatchContactSolution®」最新版をリリース ～

NTT アドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:神奈川県川崎市、代表取締役社長:木村丈治)は、NTT グループの AI 技術「corevo®」を活用したコンタクトセンターソリューション「MatchContactSolution®」の最新版の販売を開始しました。

「MatchContactSolution®」の最新版では、AI エンジンの搭載により、膨大な文書からピンポイントで回答を導くことができるマニュアル検索機能や既存の応対履歴データを分析し、FAQ 作成を支援する機能を実装することで、コンタクトセンター関連業務の効率化を実現します。

なお、本サービスを活用したサービス事例については、5 月 29 日(水)・30 日(木)に開催される「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪」に出展いたします。

■背景

近年の働き方改革の潮流もあり、コンタクトセンターでは、これまでのコスト削減から、応対体制を安定(離職率の低減)させるため、FAQ を活用した関連業務の効率的な運用ニーズが高まっています。しかしながら、FAQ の活用が進んでいないコンタクトセンターが多いのも実態です。

- ・ FAQ のヒット率を向上させたい
- ・ FAQ を定期的にメンテナンスしたいので、AI 機能で支援してもらえないか？
- ・ FAQ のメンテナンスは諦めた。FAQ の元となるマニュアルそのものを検索し、ピンポイントの回答にたどり着けないか？

といった声を、多くのお客様よりいただいています。

■MatchContactSolution®について

MatchContactSolution® は、NTT 研究所で培った言語処理技術をコンタクトセンター市場における日本語処理で利用した製品として 2000 年に開発され、メールの FAQ 自動引当や蓄積データからの傾向分析などを実装し、トータルなソリューションパッケージとして多くの企業・自治体で利用されています。

NTT-ATでは、コンタクトセンターが抱えるさまざまな課題に対し、チャットサポートシステム「Remote Attend®¹」や音声認識システムとの連携によるオムニチャネル対応を推進してきました。今回のバージョンアップでは、corevo®² の技術を活用したAIエンジンの搭載により、膨大な文書からピンポイントで回答を導くことができるマニュアル検索機能や既存の応対履歴データを分析し、FAQ作成を支援する機能を実装するなど、さらなる業務効率化を実現します。

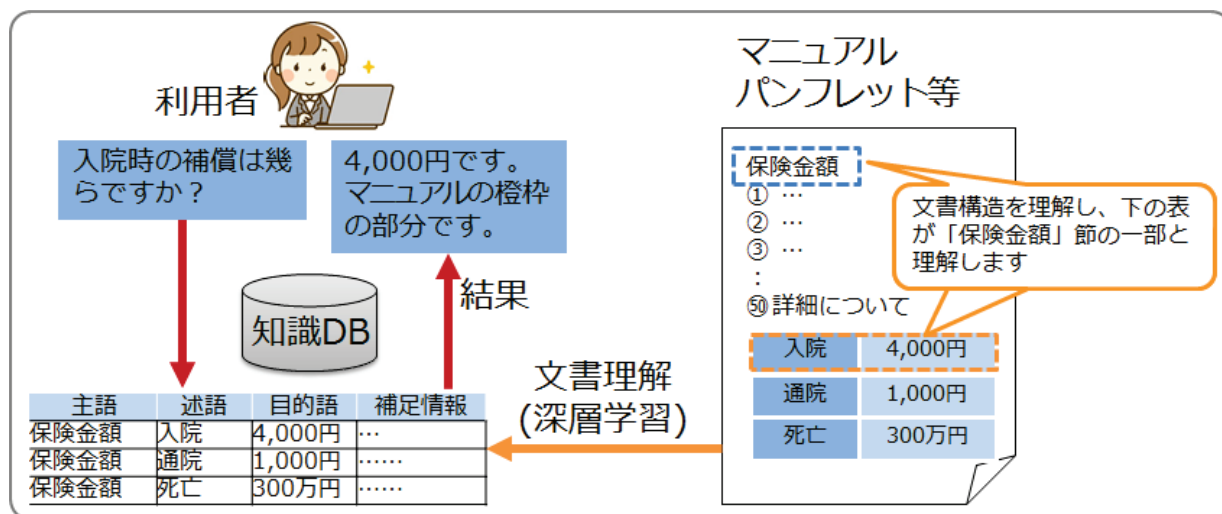
¹ Remote Attend は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。

² corevo は 日本電信電話株式会社の登録商標です。

■最新版の主な追加機能

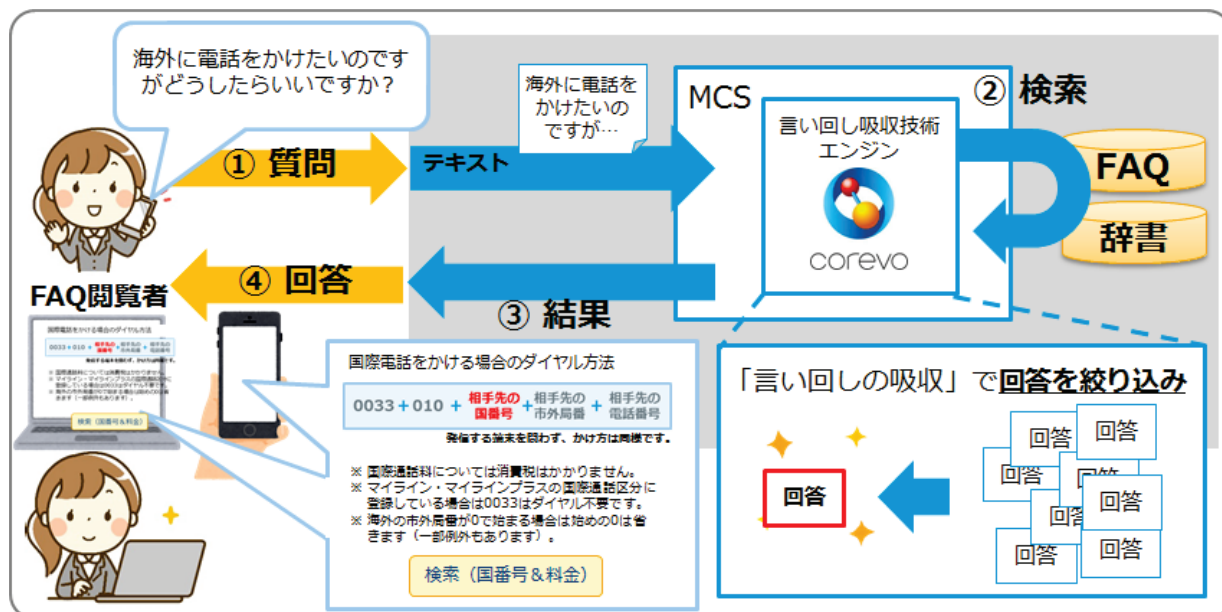
➤ マニュアル検索

文書や表などの意味や構造を深層学習により理解し、知識として蓄えることで、人が読みきれない膨大な文書の‘すみずみ’までを理解し、利用者の質問に対して適切な回答範囲を提示します。



➤ 言い回し吸収検索

利用者が知りたい内容(自然文)を単語や文の意味からベクトル空間上で類似性を判定し、同義語や略語を理解し、標準的な表記と異なる場合に、標準的な表記で検索します(あいまい検索)。



➤ FAQ 管理機能の拡充

✓ FAQ 検索精度レポート

利用者が入力した質問文とそれに対する検索結果のマッチング度から、検索精度の推移をレポートすることで、FAQ 追加・更新に伴う、検索精度の増減を把握できます。

✓ FAQ 改善候補リスト抽出

検索時にマッチング度の低かった質問文を、実際にヒットした FAQ や利用者のコメントと共にリストアップすることで、未登録の FAQ やチューニングが必要な FAQ の抽出を支援します。

- ✓ 未知語抽出・同義語辞書登録

FAQ 登録時に未知語になり得る単語を抽出し、同義語と合わせて辞書登録が可能です。

- ✓ FAQ 作成支援機能

過去の応対履歴から問い合わせの多い質問を抽出することで、少ない人手でも FAQ を効率よく作成することが可能です。

■ターゲット

従来のコンタクトセンター市場に加え、保険金融業や製造業、不動産業、自治体のみならず、企業内における共通部門など大量の文書やマニュアルを保有する業務

■提供価格

500 万円～(システム構成・ご利用人数により異なります。詳細は営業担当へお問い合わせ下さい。)

■提供形態

クラウドサービス、オンプレミス

※Remote Attend^{®1} はクラウドサービスのみでの提供となります。

■今後について

MatchContactSolution[®]は、働き方改革やオペレータ不足などの課題、顧客ニーズをフィードバックしながら、さらに RPA や AI などの技術を活用したナレッジソリューションを展開し、顧客対応 DX を推進してまいります。

■展示会のお知らせ

来る 2019 年 5 月 29 日(水)・30 日(木)、マイドームおおさか・大阪商工会議所で開催される「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪」にて、MatchContactSolution[®]のサービス事例を出展します。

出展内容詳細:https://www.ntt-at.co.jp/eventseminar/event/2019/detail/e_20190529/

※ MatchContactSolution は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

※ 記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。

NTT アドバンステクノロジー株式会社
ソリューション事業本部 営業 SE 部門
MatchContactSolution 担当
TEL:044-589-6154
<https://www.ntt-at.co.jp/product/mcs/>