

自然言語処理技術 活用事例紹介

H29年1月16

日本電気株式会社

お客さまの声分析ソリューション（会話解析）

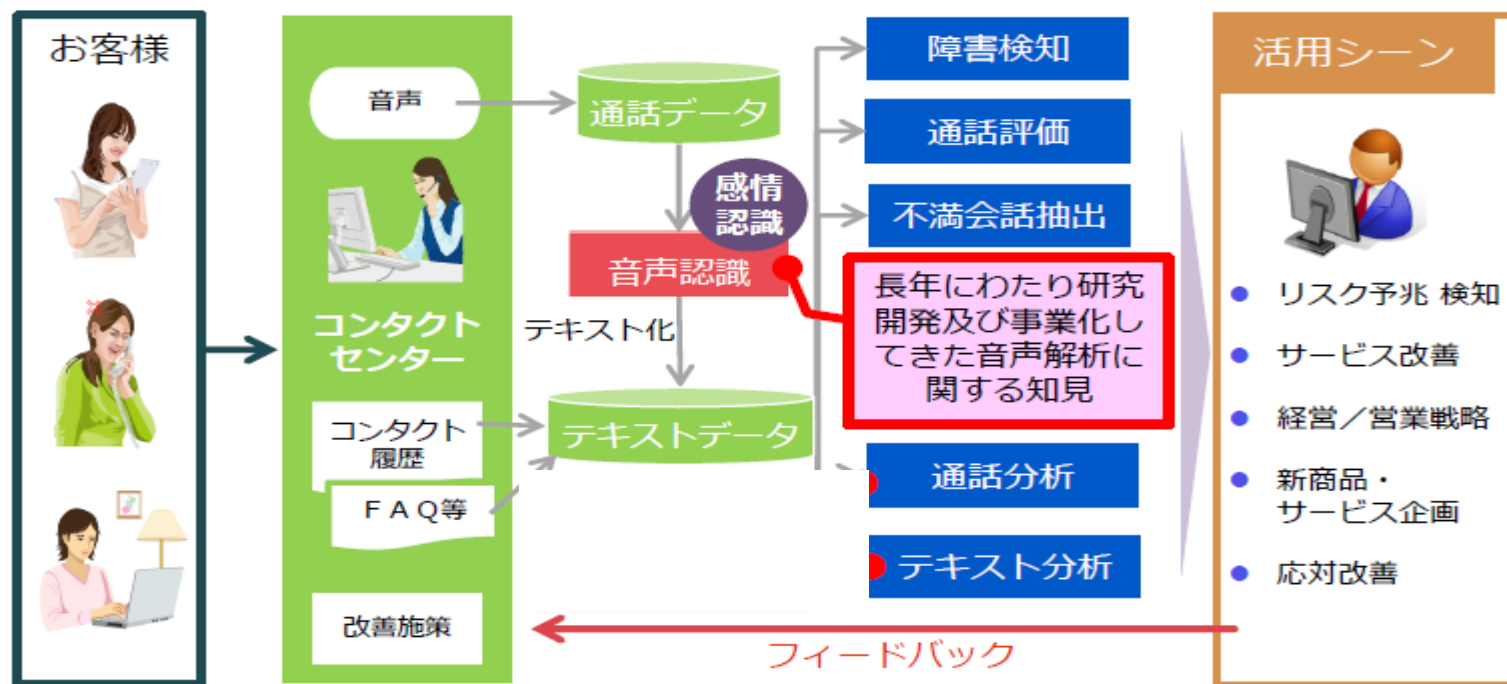
音声データの活用によりコンタクトセンターの高度化を実現

通話の見える化・評価

長年に渡る研究開発により培われた雑音に強い、話者によらない、自然な会話に強い音声認識技術により、コールセンターの音声データをテキストに変換し、通話の見える化。さらに、感情認識技術により、声の大きさや高さ、声色とそれらの変化から、お客さまの怒りやオペレータの謝罪を自動で判別。

会話分析

音声認識技術と感情認識技術に、含意クラスタリング技術を組み合わせることで、大量の意見(音声データやテキストデータ)を自動で意味ごとに分類し、人手では困難だったお客さまの意見の定量的な集計を実現。また、テキストだけでは判別が難しい不満の度合いが高い意見を自動で抽出。これにより、経営者は、商品・サービスの改善要望や経営課題を把握し、迅速な意思決定が可能に。



情報ガバナンス強化ソリューション

社内における情報管理の強化、コンプライアンス違反の検知を支援

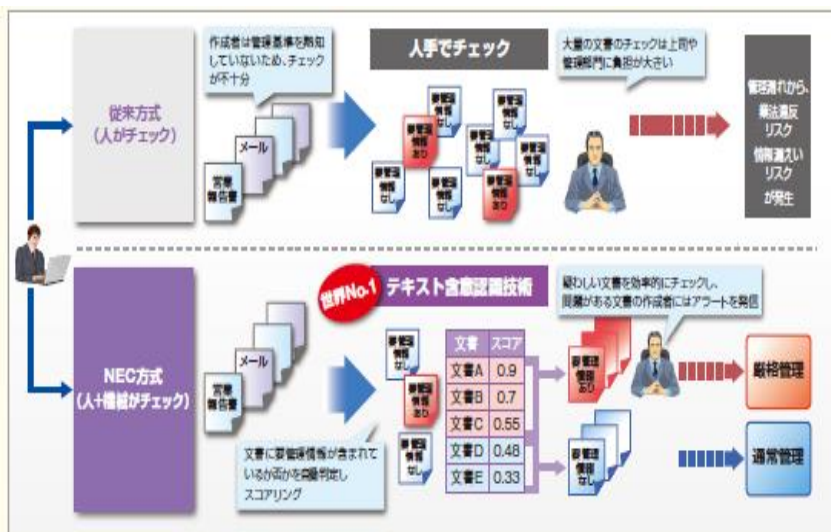
メールや営業報告書など大量の文書から、管理が必要な文書を高精度に判定

メールや営業報告書に、要管理情報が含まれているか否かをチェックすることは大きな負担となっている。**NEC独自技術**を活用し、表現の違いに左右されず、大量のテキストデータから文書全体の意味を理解し格子戸に判断。



チェックを行う上司や管理部門の負担を軽減し、管理漏れによるリスクを軽減

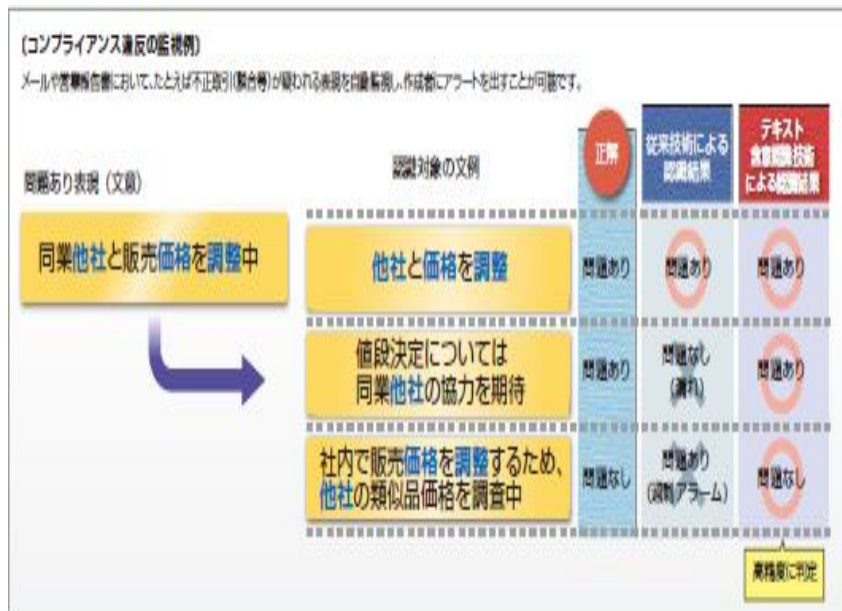
システムが判定した結果を作成者自身にフィードバックすることで、管理基準の徹底を推進



テキスト含意認識技術

文中における単語の重要性や、主語や述語などの文の構造を考慮する事で、二つの文が同じ意味を含むかどうかを高精度に判定する技術。

様々な文書から要管理情報が含まれているかを高精度に判定。



 **Orchestrating** a brighter world

NEC