

報道関係各位

2021年4月15日
株式会社 ARISE analytics

**ARISE analytics、KDDI コールセンターに蓄積された VOC データから
顧客の問合せ意図を自動抽出するアルゴリズムを開発
～人間では分類できない顧客ニーズに即したチャット対応を実現～**

株式会社 ARISE analytics（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 家中 仁、以下 ARISE analytics）は、KDDI が推進する新たな顧客体験（CX）の創造を実現するため、データ分析・AI 技術を活用した支援を行っています。今回は、KDDI コールセンターに蓄積された大量の問合せデータ（VOC*1）を活用しお客さまが問合せをした意図を自動抽出するアルゴリズムを開発しました。

過去の問合せ内容を学習データとして機械学習モデルを構築し、お客さまが問合せをした意図を自動抽出することで、これまで人間では把握し切れなかった細かなお客さまのご不満のもとやニーズを迅速にとらえ、その内容に即したチャット対応を実現することが可能になります。

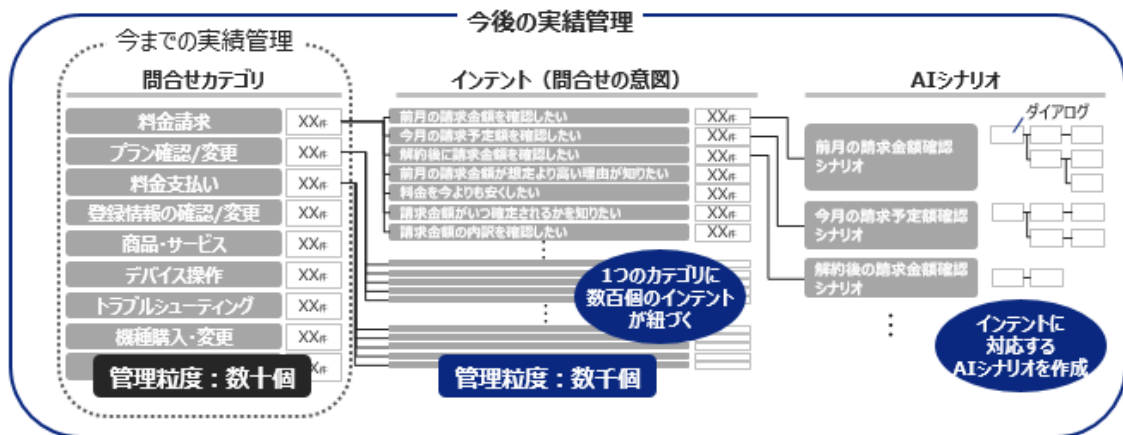
■ 背景

KDDI では現在、新たな CX の創造を目指し、自社内デジタルトランスフォーメーション(DX) の加速、CX を起点とした店舗設計やプロダクト構築に取り組んでいます。これらを支援するため、ARISE analytics は、アクセンチュアと共に、KDDI の DX 推進部門の立ち上げおよび DX 人材の育成、モダンアーキテクチャ構築などを支援しています。今回のアルゴリズムの開発は、問合せ対応などのサポート体験の変革に関する取り組みの一つとなります。

■ 開発したアルゴリズムの概要

KDDI コールセンターには毎月多くの問合せがあり、その音源をテキスト化した大量のデータが蓄積されています。それら VOC データを BERT*2 といった最新の自然言語処理モデルなどを活用し、お客さまがどういった意図（インテント）で問合せをしたのかというレベルで分類します。AI を活用することで、従来はオペレータにより分類されていた問合せカテゴリだけではなく、さらに詳細な問合せのインテントを自動抽出することが可能となります。これらのインテントの件数やお客さまの特徴を可視化・分析することで、お客さまが抱えている課題を最短で解決に導くチャットシナリオを作成することができます。

カテゴリ・_intent・シナリオの関係イメージ



また、intentレベルでの実績管理が可能になることにより、新たに拡充すべきシナリオの見極めや改善箇所の特定、問合せを減少させる施策の抽出・実行・検証のPDCAサイクルを大幅に加速することができます。

第一弾として料金請求カテゴリでの AI シナリオの構築・運用を開始しており、今後、段階を踏んでカテゴリを拡大していく予定です。

また、コールセンターに蓄積されたテキストデータだけでなく、チャットでの問合せやオンラインサポートページの閲覧履歴など様々なチャネルのデータを統合し今回開発したアルゴリズムに取り込むことを検討しており、AI を高度化することで、さらにきめ細やかなサポート体験の実現を支援していく予定です。

*1 VOC : Voice of customer の略

*2 BERT : 高精度の言語理解を実現し、汎用性にも優れた最新技術の深層学習モデル

■ 株式会社 ARISE analytics について

ARISE analytics は、KDDI とアクセンチュアのジョイントベンチャーとして 2017 年 2 月に設立されました。国内最大規模のデータを保有する KDDI と、高度なコンサルティング力、アルゴリズム開発力を誇るアクセンチュアの強みを融合させた新しいアナリティクスカンパニーです。300 名を超えるデータサイエンティストが在籍し、データアナリティクスと AI (人工知能) を駆使し、企業のデジタルトランスフォーメーションを支援しています。

URL : <https://www.ariseanalytics.com/>