

News Release

2020年11月30日

株式会社日立製作所

株式会社日立ソリューションズ東日本

トヨタのコールセンター業務に、テキスト要約システム「CoreExplorer/TS」を適用

通話内容の自動要約により対応記録などコミュニケーター業務の生産性向上を支援

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)と株式会社日立ソリューションズ東日本(取締役社長:小玉 陽一郎/以下、日立ソリューションズ東日本)は、トヨタ自動車株式会社(代表取締役社長:豊田 章男/以下、トヨタ)の次世代コールセンター実現に向けた取り組みの一環として、テキスト化した通話内容を自動的に要約するシステムを開発・検証してきた結果、このたびテキスト要約システム「CoreExplorer/TS」(以下、本システム)が採用されました。

これにより、テキスト化されたお客さまとコミュニケーターの通話内容から不要な内容を除去し、高い精度で重要な要素のみを簡潔に要約することを実現し、対応記録の作業時間短縮などコミュニケーター業務の生産性向上を支援します。

近年、コールセンターでは、少子高齢化に伴う労働人口の減少により人手不足が深刻化していることに加え、働き方改革や新型コロナウイルス感染拡大の影響により、リモートワークの推進などさまざまな変革が求められています。そのような背景のもと、チャットボットや AI などデジタル技術による業務の自動化や効率化とともに、テキスト化した音声データを分析することでコンプライアンスの遵守やサービス品質の向上につなげる取り組みが拡大しています。

しかし、デジタル技術の積極的な活用が進む一方で、通話内容の分析においては、会話特有の相槌やフィラー(「あの」「まあ」といった会話の合間の言葉)など、不要な単語や内容までもがテキスト化されてしまい、データを活用しづらいという課題がありました。

日立および日立ソリューションズ東日本は、トヨタの次世代コールセンター実現に向けた取り組みに、システム全体を取り纏める日本ユニシス株式会社(代表取締役社長:平岡 昭良)と連携しながら参画しています。将来を見据えたお客さま対応の強化やお客さまの声の活用強化などをテーマに取り組みが推進されている中、コミュニケーター業務の効果的な時間活用に向けて、音声認識や自然言語処理などデジタル技術適用の検討を進めてきました。具体的には、コミュニケーターの対応記録業務の低減を目的に、2019年1月から、自動要約システムのプロトタイプでの検証を開始し、要約の精度向上のためのチューニングなどを経て、教師なし機械学習で高い要約精度が出せるテキスト要約システムの製品化に至りました。

本システムは、事前に対応マニュアルや過去の FAQ、CRM^{*1} システムの情報などを読み込ませておくことで、テキスト化された通話内容から自動で重要な部分を判断し要約することが可能です。教師あり機械学習では膨大な正解文章を教師データとして学習させる必要がありましたが、教師なし機械学習を採用したことで、これまで膨大な工数がかかっていた学習作業を大幅に削減することで、運用コスト低減を実現しました。

これまでの検証の結果、今後の CRM システムとの連携や対応記録内容のデータ活用などを見据えた一定の要約精度であると評価いただき、今回、本番環境での採用決定となりました。

*1 CRM: Customer Relationship Management

今後、日立が長年のコールセンターシステム事業で培ってきたシステム間の連携や運用の省力化など技術やノウハウを生かし、本システムの拡張やデータ活用を促進し、トヨタの次世代コールセンター実現に向けた取り組みを支援していきます。

また、日立と日立ソリューションズ東日本は連携し、今回のテキスト要約システムを「音声デジタルソリューション」に取り込み、Lumada*2ソリューションの1つとして提供することで、コールセンター業務の効率化からサービス品質向上、マーケティング効果の拡大などさまざまな価値の創出を支援していきます。

*2 お客さまのデータから価値を創出し、デジタルイノベーションを加速するための、日立の先進的なデジタル技術を活用したソリューション・サービス・テクノロジーの総称

■関連するウェブサイト

CoreExplorer/TS

https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/coreexplorer_ts/

次世代コンタクトセンター

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/bigdata/service/nextcc/index.html>

音声デジタルソリューション

https://www.hitachi.co.jp/products/it/bigdata/service/speech_recognition/index.html

■日立製作所について

日立は、IT(Information Technology)、OT(Operational Technology)およびプロダクトを組み合わせた社会イノベーション事業に注力しています。2019年度の連結売上収益は8兆7,672億円、2020年3月末時点の連結従業員数は約301,000人でした。日立は、モビリティ、ライフ、インダストリー、エネルギー、ITの5分野でLumadaを活用したデジタルソリューションを提供することにより、お客さまの社会価値、環境価値、経済価値の3つの価値向上に貢献します。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■日立ソリューションズ東日本について

日立ソリューションズ東日本は、豊富な業務ノウハウと高度なシステムインテグレーション力を融合し、お客様の最適なITシステムを実現しています。製造・流通・金融・公共などあらゆる業種における「PLAN(戦略系・計画系)、DO(実行系)、SEE(可視化系・分析系)」の業務サイクルを網羅する先進的ソリューションを持つ総合System Integratorです。

常に国内外の優れた取組みや最新技術に目を向け、お客様のニーズをしっかりと汲み取り、信頼のコミュニケーションと新鮮なアイデアで課題を解決し、お客様はもちろん、その先のお客様のご満足

にまで想いを馳せて優れたソリューションサービスを心を込めて提供し続けたいと考えています。
詳しくは、日立ソリューションズ東日本のウェブサイト(<https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/>)を
ご覧ください。

■お問い合わせ先

株式会社日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部 IoT・クラウドサービス事業部
<https://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

株式会社日立ソリューションズ東日本 営業本部
Email: hse-info@hitachi-solutions.com

以上