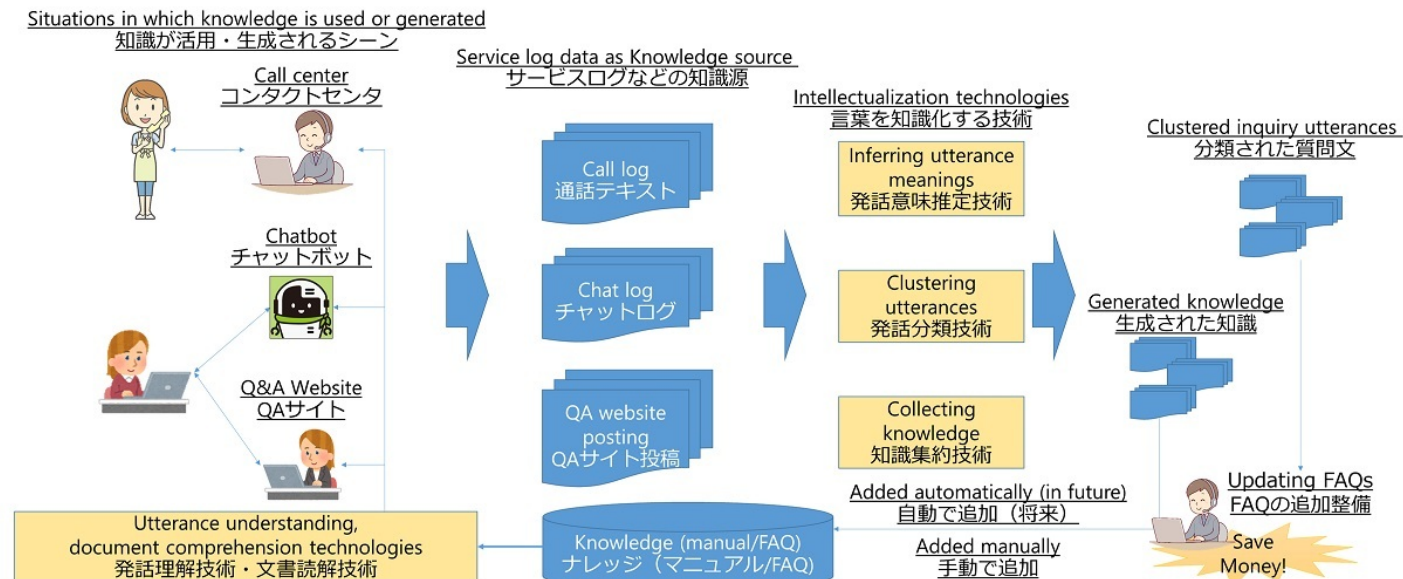




さまざまな応対データからナレッジを収集・整備します

概要

顧客や社内サポート向けのFAQ・マニュアルなどナレッジの整備には多大な労力・コストがかかります。本展示では各種自然言語処理技術を活用した、応対ログからナレッジを整備する技術および、個々人が持つナレッジを集約・形式化し最終的にはチャットボットのシナリオへの変換にむけた取り組みをご紹介します。



特徴

- 応対ログから質問発話を高精度に抽出・分類し提示可能
- チャットボットとQAサイトを組み合わせた知識収集の取り組み

利用シーン

- お客様・社内サポート向けのFAQの整備
- チャットボットのシナリオルール開発と拡充の支援

今後の展開

- 人同士や機械との対話を解析し形式化する技術を高度化すると共に、非専門家も含めたナレッジを集約・選別して、機械による人の支援に活用する世界をめざします。

出展社

日本電信電話株式会社

問い合わせ先：
rdforum-sv-ml@hco.ntt.co.jp