

News Release

2020年3月4日

株式会社 日立ソリューションズ東日本

テキスト要約システム「CoreExplorer/TS」の提供開始 —教師なし機械学習の採用により学習作業の効率化とコスト削減に貢献—

株式会社日立ソリューションズ東日本(本社:宮城県仙台市、取締役社長:小玉陽一郎)は、機械学習を活用し発話の重要文をスコア化することで、任意の要約率で音声テキストの要約文を作成できるテキスト要約システム「CoreExplorer/TS(コアエクスプローラーティーエス)」の提供を開始いたしました。

働き方改革、人手不足など、働き手と働く時間の縮小が深刻化する中、コールセンター等に寄せられるお客様の声、商談や会議の議事録など、人の音声をテキスト化する音声認識技術は、音声データをテキスト化するための業務の効率化や、テキストを分析してお客様サービスの向上につなげるなど、音声が重要となる企業を中心にシステム化が進んでいます。

音声認識システムを活用することで、音声をテキスト化するための時間を短縮する効果がある一方、音声固有の余計な単語や文章が含まれることや、大量のテキスト情報であることから活用しづらい面がありました。

こうしたニーズをもとに、音声テキストデータから不要な発話を自動的に除外し、また重要な発話を自動判定し、要約文の作成が可能な「CoreExplorer/TS」の提供を開始いたしました。

【CoreExplorer/TS について】

「CoreExplorer/TS」は、音声テキストデータに含まれる言いよどみや定型的な不要文を除外し要約します。要約を実行するために、教師なしの機械学習を採用することで、これまで工数がかかっていた学習作業を大幅に削減することが可能となりました。教師あり学習では膨大な重要文の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、要約対象となる文章に関わるマニュアルや過去のFAQ、CRMの情報等を読み込ませることで、自動で重要文を判断し要約が可能になります。これにより、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とともに運用コストの削減も実現します。

日立ソリューションズ東日本は、20年にわたりテキストマイニングツール「CoreExplorer(コアエクスプローラー)」を提供してまいりました。テキストマイニングツールに加え、テキスト要約システム「CoreExplorer/TS」を提供することで、お客様の業務改善、運用コスト削減に貢献していきたいと考えております。

尚、「CoreExplorer/TS」の販売計画としましては、今後3年間で5億円(周辺SIを含む)を見込んでいます。

■「CoreExplorer/TS」の主な特長

(1) 抽出型要約により不要な発話を除外して要約文を作成

抽出型要約技術により要約文を作成します。音声テキストデータに含まれる言いよみや定型的な不要文の削除、また機械学習の技術を使い、既存のFAQや過去の問い合わせ、マニュアルなど業務に関わる情報を取り込むことで重要文を判断・抽出し要約文を作成します。

(2) 「教師なし機械学習」の採用により、運用コストを抑えた要約システム

要約を実行するために教師なしの機械学習を採用することで、これまで工数がかかっていた学習作業を大幅に削減することが可能です。教師あり学習では膨大な重要文の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、その作業は不要になり、要約対象となる文章に関わるマニュアルや過去のFAQ、CRMの情報等を読み込ませることで、自動で重要文を判断し要約が可能になります。[特許出願中:出願 NO 2018-162525]

(3) 要約の各機能を WebAPI で提供 必要な機能を個別に利用可能

要約に関わる各機能をマイクロサービス化したAPIで提供する仕組みとなります。自社のシステムに組み込んだり、他社製品と連携させたり、バッチ処理で処理をさせるなど、自由な利用方法が可能です。

(4) 煩雑になりやすい学習用データを管理し、アウトプットのトレーサビリティを確保

機械学習によるアウトプットは、利用するデータ・パラメータによって精度が大きく変わります。また、チューニングのためにデータ・パラメータを何度も変更し評価をするため、アウトプットに対するデータ・パラメータの管理がとて煩雑化します。本製品では、アウトプットした結果がどのデータ・パラメータを元に作成されたものかを管理することで、アウトプットに対する信頼性を確保しています。

■「CoreExplorer/TS」製品紹介ページ

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

■CoreExplorer ハンズオンセミナー(関東地区)開催のご案内

事例紹介と共に製品の操作性や利用方法を、実際にデモ機を使用しながら体験いただくハンズオンセミナーを定期的で開催しています。ハンズオンセミナーの詳細につきましては、当社 Web サイトをご覧ください。

<https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/seminar/hands/coreexplorer/>

■関連リンク

●株式会社日立ソリューションズ東日本 コーポレートサイト

<https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/>

●イベント情報

<https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/seminar/>

●ニュースリリース

<https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/newsrelease/>

■製品に関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ東日本 営業本部 [担当:原子]

電話:044-210-1906(ダイヤルイン) E-Mail:hse-info@hitachi-solutions.com

■報道機関お問い合わせ先

株式会社 日立ソリューションズ東日本 パッケージビジネス推進本部 [広報担当:小野]

〒980-0014 仙台市青葉区本町 2-16-10

電話:022-266-2170(ダイヤルイン) E-Mail:hse-info@hitachi-solutions.com

※ CoreExplorer は日立ソリューションズ東日本の登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。