

6 CONTIMIXE® AI (FAQ)

AIを用いて日本語の意味を理解する
FAQシステム

金融業界では、制度改正や各種規制サービスの多様化などによる業務や手続きの複雑化に伴い、営業店から多くの問い合わせが本店に寄せられており、その対応に時間が割かれている。その負担軽減を図るのがAIを用いたFAQシステム「CONTIMIXE® AI (FAQ)」である。AIを用いて検索ヒット率を高めるとともに、使いやすさを徹底的に追求している。

文章の意味を解釈することで
検索ヒット率が向上

金融機関の本部には、営業店の担当者や事務担当者からのさまざまな問い合わせが寄せられる。しかし、問い合わせ担当の専門スタッフがいるものではなく、通常業務を行いつつながらの対応となるため、本部スタッフの本来業務に支障をきたしていることも少なくはない。

また、業務が多様化・細分化し限られたスタッフしか対応できない案件も増え、そのスタッフが不在で営業店側の業務が停止してしまうケースなどもみられる。

そこで、AIを用いたFAQシステム

で問い合わせ対応の負担を削減するシステムを検討・開発し、2019年5月より「CONTIMIXE® AI (FAQ)」を提供開始した。

NTTグループのAI関連技術「corevo®」を活用することで、質問文の意味を解釈し、同じ単語が入ってなくても単語や文章の類似度を比較し適切な回答を検索して行く仕組みとなっている。(図1)

意味合いを理解することで検索の精度があがり、一般的なFAQシステムと比較すると最大60%以上正答率が高くなることも確認されている。

また、FAQシステムには利用者が回答結果を評価する機能も備えており、利用者は追加してほしい質問な



株式会社NTTデータ 第三金融事業本部
戦略ビジネス本部 システム企画担当
(前列左から)

榎本 和人氏、禹 潭氏
(後列左から)

山崎 隆氏、鈴木 盛克氏、渡邊 慧太氏

どを入力できる。それを月に一度フィードバックしていただくことで、回答精度の向上をはかっている。「月に一度のフィードバック確認やQA更新運用を負担と感じるお客様もいらっしゃるの事実です。しかし、回答精度を上げていくにはAIに学習をさせ続けることが欠かせません。メンテナンスを行う手間をかけることで、結果的に効率化につながることをご理解いた

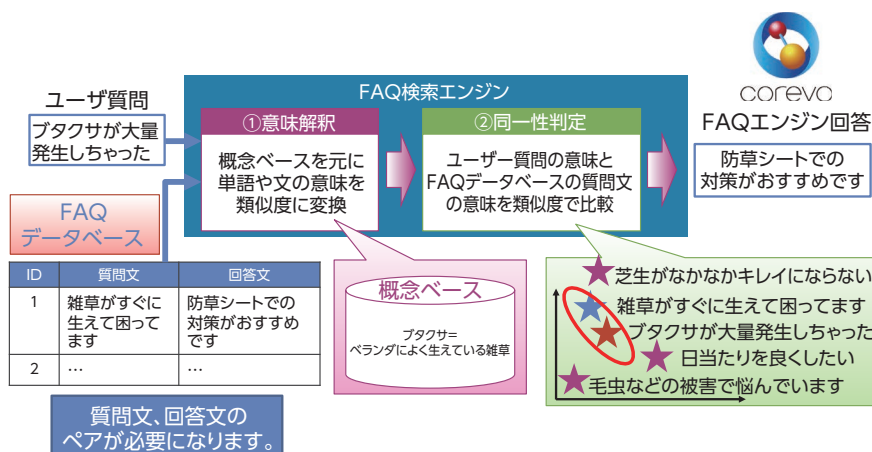


図1 FAQ 検索エンジン

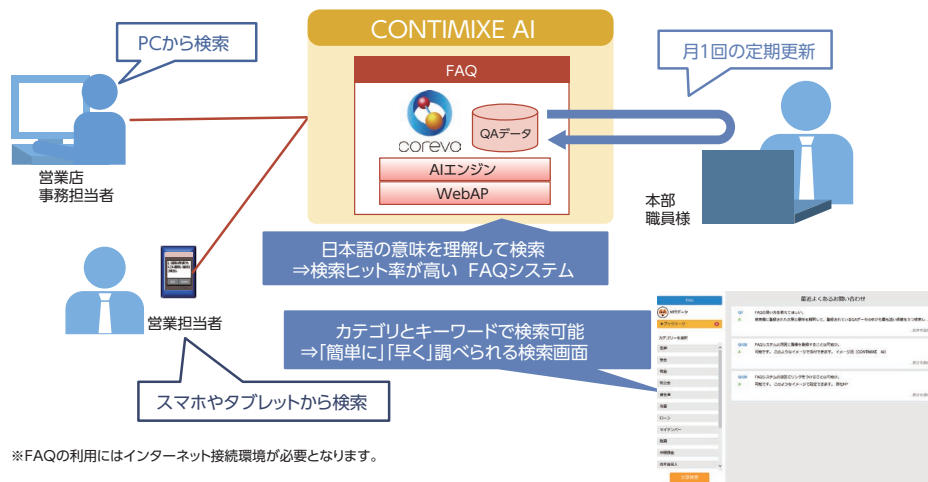


図2 CONTIMIXE® AI (FAQ) 全体図

だけのように努めています。」(禹氏)

お客様のニーズに応じた導入が可能

ASP型のサービスのため個別サーバーの構築などは不要で、質問文と回答文がセットになったQAデータがあれば迅速な導入が可能だ。QAデータが十分に蓄積されていない場合や、よりヒット率が高まるQAデータの作成が必要な場合には、オプションとしてQAデータ作成支援も行っている。

また、いきなり全業務に関する質問に対応するシステムとするのではなく、業務の分野を絞ってスタートし、対象を拡大していくなど、お客様の状況にあわせた提案を行っている。

POC失敗の経験から使いやすさを徹底追及

本部に一日200件ほどの問い合わせがあったお客様では、このシステムで月1500件の検索が行われるようになった。ひとつの質問に対して何度か検索が行われていることを考慮しても、潜在的な問い合わせの掘り起こしにもつながっているとい

えるだろう。

このようにご利用いただけるシステムとなるまでには、一度開発してPOCを実施したFAQシステムがほとんど利用されなかった、という経験がある。

日本語の意味を理解する検索システムでありながら、実際の検索は単語のみで行われることがほとんどで、期待される回答が得られないことで利用されなくなってしまったのだ。営業スタッフが出先でFAQシステムにアクセスする際に用いるのはタブレット端末で、文章を入力するのが難しい・面倒ということが要因であった。

そこで、UXUI(ユーザーエクスペリエンス、ユーザーインタフェース)を徹底的に追求することにした。NTTデータ社内のアジャイルプロフェッショナルセンター(APC)、業務知識や技術ノウハウを持つ他部門の協力を得て、利用者の業務フローを分析して仮説の構築・検証を行い、デザイナーに依頼してプロトタイプ画面を作成するなど、使いやすい画面・機能を極めていった。

最終的に、文章や単語を自ら入力することなく、カテゴリを選択す

ると表示されるキーワードを選んでいけば、それに該当する回答が返される、というものとなった。これであれば、営業スタッフが客先で利用しすぐに回答を得ることができる。また、営業店などでPCで使うことも想定し、文章での入力も可能にしている。「一度失敗を経験したので、使いやすさには徹底的にこだわりました。その結果として誰にとっても使いやすいものとなり、多くのお客様にご利用

いただけているのだと自負しています。」(榎本氏)

非対面チャネルの機能強化への応用を目指す

CONTIMIXE AI (FAQ) で問い合わせ対応の効率化は実現できるが、目的としているのは、単なる効率化ではなく金融機関の収益向上につながる攻めの展開だ。

例えば、金融機関ではSNSなどを利用した非対面チャネルの検討が進んでいるが、その機能のひとつとして、顧客からの問い合わせをCONTIMIXE AI (FAQ) に連携させ、自動で回答させる取り組みも行っている。システムでは解決できない場合にはコールセンターに接続し有人対応に切り替え、その対応時の音声データを記録してQAデータの作成に活用する検証も進めている。

さらに、蓄積したデータを活用したり他のシステムとの連携をすすめることで、金融機関が個々の顧客に寄り添ったアシスタントサービスを提供したり、OneToOneマーケティングサービスを展開していくサポートをしていきたいと考えている。