

6 高度情報管理ソリューション “iTreasure®”

分散するさまざまな情報を自動で関連付けて可視化。情報の把握を容易に

NTT データが ABLER ブランドで提供している “iTreasure®” は、顧客情報・営業情報・技術情報など、社内外の多種多様な情報を意味づけ、関連付けし、さまざまな軸で可視化 (360° view) を可能にするソリューションだ。分散するデータの可視化を可能にすることで、新たな気づきやビジネスチャンスの創発につなげる狙いがある。

セマンティック/オントロジーで情報を関連付けて可視化

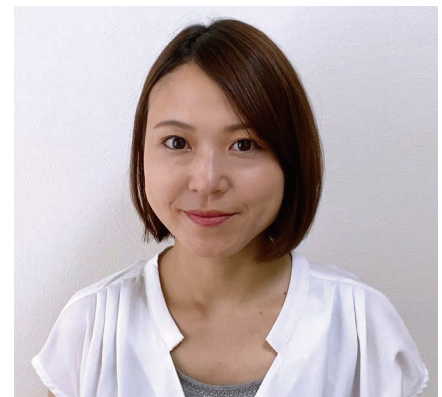
NTT データは ABLER ブランドで高度なデータ管理・活用を可能にする各種ソリューションを提供している。なかでも分散している多種多様な情報を、意味を解釈した上で関連付けて管理するためのソリューションが iTreasure だ。さまざまな軸で可視化することにより情報を把握しやすくし、ビジネスに役立つ気づきを得ることやビジネスチャンスの創発につなげることができる。

技術的には NoSQL データベース、

セマンティック/オントロジーを活用 (本特集 “4. 事業開拓推進室の取り組み” 参照) して情報を関連付けるというものであり、本稿では2つの異なるユースケースをご紹介します。

Intelligent Search : 表記ゆれや関連語を抽出し網羅的に検索

製造業などでは設計書、製品仕様書、部品表、ユーザー向けマニュアルといったように、1つの製品に関連しさまざまなドキュメントが作成される。例えば「電源部品」の改良に伴う影響を調べる場合、これらのドキュメント全てを対象に部品名や部品の



株式会社 NTT データ
第四金融事業本部 事業開拓推進室
課長代理 福原 亜希子氏

型番など、関連しそうなキーワードで繰り返し検索を行う必要があり、人手と時間・コストがかかる。Intelligent

Search はこのような負担を軽減する iTreasure のユースケースだ。

最も大きな特長が「意味検索」だ。1つの検索キーワードに対して表記ゆれや関連語を抽出することができる。例えば図2に示すように、「電源部品」の表記ゆれとして型番や「スイッチ」、「ON/OFF」といった語を抽出可能だ。加えて関連用語として「切り替え」や「切

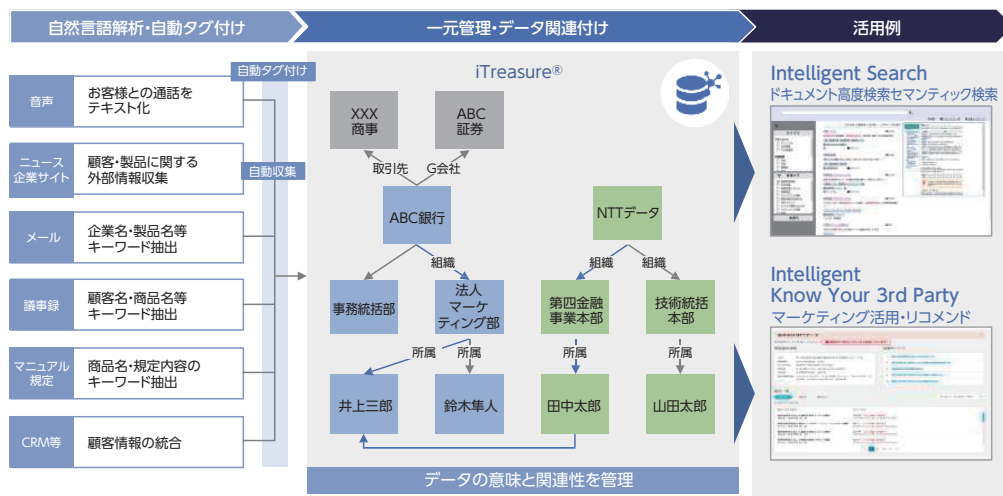


図1 iTreasureソリューション概要

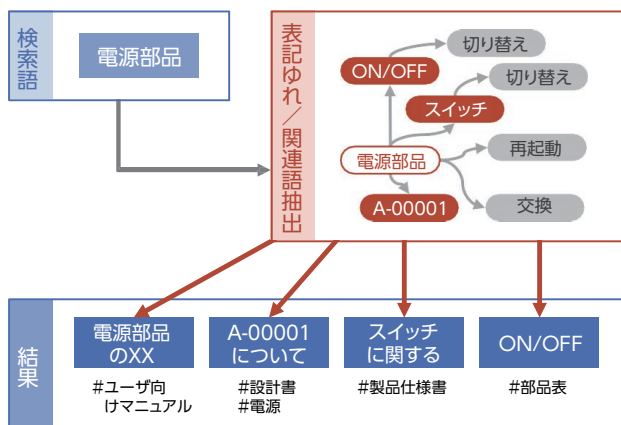


図2 意味検索

り換え」、「再起動」などを抽出できる。このため製品仕様や各種ドキュメントに詳しくない担当者でも情報を探しやすい。また属人的に管理されているドキュメントのように表記ゆれが多いドキュメントから情報を探す場合にも効果を発揮する。

ドキュメントの管理・活用に関する課題は業種業界問わず存在しており、iTreasureはそれらドキュメントの有効活用に向けたキーツールとして幅広い業界へ展開している。

Intelligent Know Your 3rd Party: 顧客を中心とした360° View

マーケティングでは顧客や商品に

ついてより深く知ることが重要だが、たとえばCRMで管理する情報だけで顧客を深く理解するのは難しい。また多くの企業が自社Webサイトの問い合わせフォームやコールセンター、店舗を通じて要望やクレームを受け付けており、イ

ンターネット上に商品やサービスの評価記事や口コミが存在しているという例も多い。しかしこうした情報は分散しており、統合的に活用できているケースは少ない。

Intelligent Know Your 3rd Partyを導入すると、これらの情報を顧客や商品、さらには店舗ごとに関連付け、それぞれの観点で可視化できる。これにより顧客や商品に関する深い知見を得ることが可能だ。

顧客と商品それぞれの観点をつなげて活用することも可能であり、たとえば「大学生になる子供が使う製品の買い換え時期を迎える顧客に対し、その顧客が重視するポイントと

合致する製品を薦める」といった提案につなげる活用法が考えられる。

ほかにも分散する社員情報の統合など、さまざまなユースケースが考えられている。

専門用語辞書の作成・改善も可能

iTreasureで取り込むデータにタグ付けを行う際、意味解釈に利用する辞書として一般的な日本語の表記ゆれに対応する辞書、上場企業の法人名の表記ゆれに対応する辞書が標準で用意されている。さらにお客様の要件に合う専門用語辞書が必要な場合は、辞書を作成するための作成支援ツールを利用することができる。このツールにより各分野の公開データを活用して自動で辞書を作成できるほか、お客様が保有する既存データやテキスト情報をもとに半自動で辞書を作成することができる。運用しながらタグ付けの精度を高めていくことが可能だ。

ユースケースを拡充しより多くのニーズに対応していく

iTreasureの今後の展開について福原氏は次のように述べている。

「iTreasureの導入メリットを知っていただくためにユースケースの紹介が役立っています。現在まとめているもの以外にもさまざまな活用が可能です。今後もユースケースを拡充していきます。ABLERの他のソリューションとも組み合わせることにより、さらに多くのニーズに対応していきたいと考えています。」

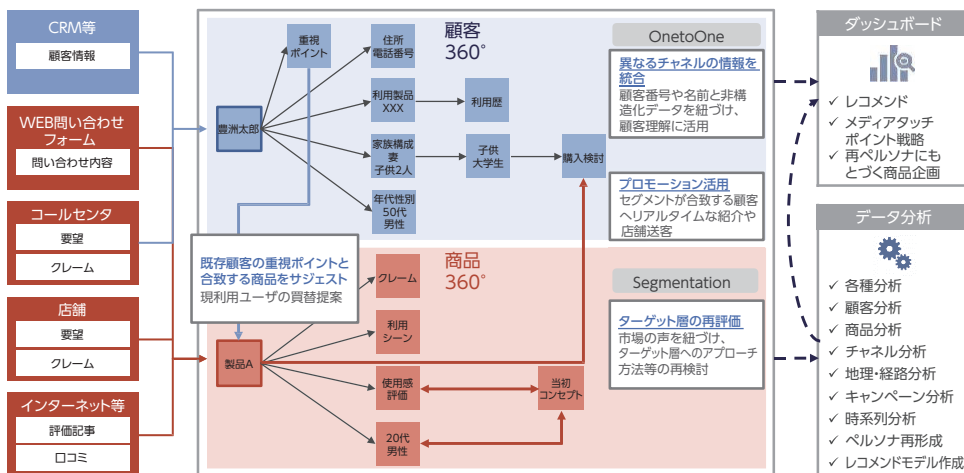


図3 マーケティング活用