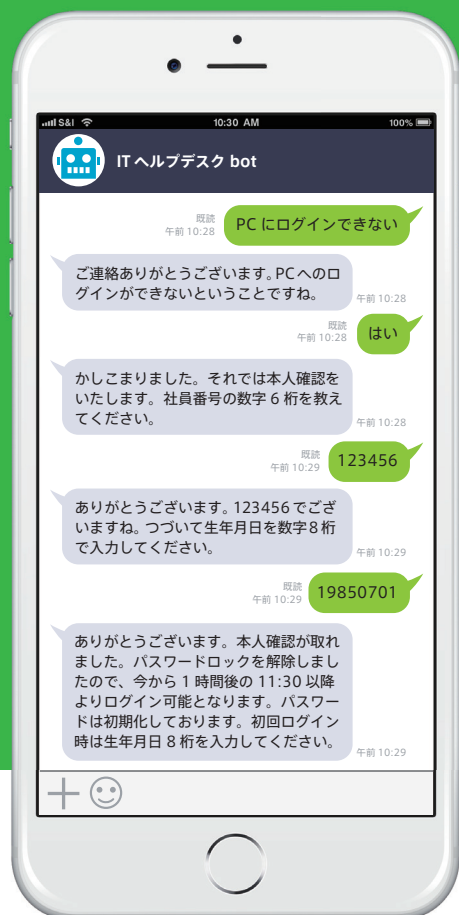




応対支援 / 自動化を実現！

IBM Watson™ API で

ヘルプデスク
業務が**変わる**！



さらに...

チャットボットを活用すれば

応対の自動化

も可能！

リアルタイムの通話から関連コンテンツや
回答候補を提案することも！



質問の内容を文脈から理解し、
回答リストから最もランクの高い
回答を候補として導き出す

詳しくは裏面▶

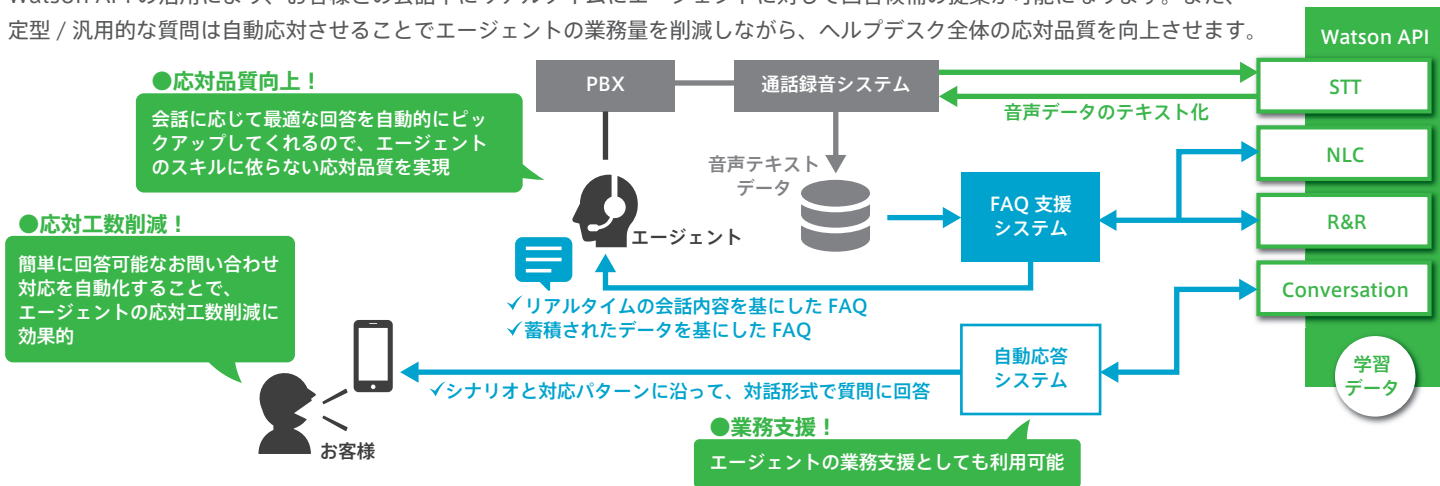
WEXで効率的に
学習データ生成！

学習データとは？

学習データとは、対応履歴やFAQなど
や、会話内容を大量に集め、テキスト化
したデータベースのこと。業態や業種、
取扱い商品やサービスなどに応じて専用
の学習データが必要です。

ヘルプデスク業務を効率化する Watson API 活用

Watson API の活用により、お客様との会話中にリアルタイムにエージェントに対して回答候補の提案が可能になります。また、定型 / 汎用的な質問は自動対応させることでエージェントの業務量を削減しながら、ヘルプデスク全体の対応品質を向上させます。



Watson API の主な機能

- Natural Language Classifier (NLC)
テキスト文章の分類 (質問の意図推定など)
- Retrieve and Rank (R & R)
自然言語の質問に対して回答の候補を返す
- Conversation
アプリケーションに自然言語インターフェースを追加してエンドユーザーとのやり取りを自動化
- Documnet Conversion
文書を新しい形式に変換
- Speech to Text (STT)
音声をテキスト文章に変換
- Text to Speech
テキスト文章を音声に変換

Watson API 活用の要!

IBM Watson Explorer (WEX) で効率的に学習データ生成

Watson API を活用するためには、いかに精度の高い学習データを用意できるかが重要なポイントです。大量の非構造化データ (話し言葉など文脈が意味を定義するデータ) を効率的に分析できる WEX は、Watson API が問いかけに対する回答を導き出すために使用する学習データを効率的に生成するための手段として有効です。

● 学習データ生成フロー



WEX 活用のポイント!



WEX を 10GB プランからご契約できる月額サービスも提供中!

サービスメニュー

学習データ設計・構築サービス	初期学習データの設計およびデータ作成、回答精度評価や精度向上のための学習プランを支援します。FAQ 支援システムによるオペレーター業務のサポートや音声テキスト化、チャットボットによる特定業務の自動化など、お客様のご要望に応じた学習データ設計を実施します。
アプリケーション開発サービス	Watson API を利用したアプリケーション開発を支援します。コンタクトセンター向けの FAQ システム (各種 API [®] を利用した回答支援および文書検索) など、お客様のご要望に応じたアプリケーションを開発します。
自動応答システム構築サービス (チャットボット)	Conversation API を利用した自動応答システムの構築を支援します。効率的な応答シナリオの作成および学習データ構築、回答精度評価を実施し、お客様のご要望に応じた自動応答システムを開発します。
音声テキスト化サービス	Watson API の Speech to Text 機能を利用した音声データのテキスト化および文字変換率精度向上のための辞書・学習データ構築を支援します。
運用・保守	Watson API システム導入後のアプリケーション保守や、精度向上のための学習データのメンテナンスを支援します。
IBM Watson Explorer 月額サービス	分析データ量に応じて、WEX を 1 か月からご利用いただけるクラウドサービスです。

※NLC (Natural Language Classifier)、R&R (Retrieve and Rank)、STT (Speech to Text) など、Watson API が提供する機能



エス・アンド・アイ株式会社
http://sandī.jp/

東京都中央区日本橋箱崎町 30-1 タマビル日本橋箱崎 〒103-8507
Tel. 03-5623-7353 Fax. 03-5623-7887 info@sandī.co.jp