

News Release

2014年9月1日

株式会社野村総合研究所

「TRUE TELLER テキストマイニング」リアルタイム版の提供を開始 ～ビッグデータ活用で自社製品の不具合や従業員のコンプライアンス違反などを即時に発見～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：嶋本 正、以下「NRI」）は、2001年から提供しているテキストデータ解析ツール「TRUE TELLER（トゥルーテラー）^{*1} テキストマイニング」を、他のシステムと連携できるようにAPI^{*2}化し、「TRUE TELLER テキスト解析 API」の製品名で、9月1日に提供を開始します。

ネット上や電子メールで行きかうテキスト情報を解析することによって、自社製品の不具合や従業員のコンプライアンス違反の発見・検知を行う手法が具体化してきています。しかし、解析の対象となる情報の量が飛躍的に増えていることや、これらのデータの大部分が、情報システムを用いた自動処理が容易な「規則性のあるデータ」ではなく、フォーマットが不規則であるといった問題を抱えています。そのため、各種のテキストマイニングツールが解析に活用されていますが、それらの多くは、定期的（1日単位など）に自動でバッチ処理を行う形式が一般的であり、即時検知を行うことはできませんでした。

今回、NRIがTRUE TELLERで行うAPI化により、下記が実現できます。

- ・ 自社のコールセンターシステムなどの外部システムから、テキストデータを自動で取込み
- ・ 1件ごとに解析処理を実行し、結果を外部システムに自動配信（即時検知）
- ・ GUI^{*3}を用いた、柔軟かつ容易なメンテナンス方式で、自社で各種の条件設定が可能

上記のAPI機能を利用すると、ユーザ企業はリアルタイムで下記のようなことが実現できます。

- ・ SNSの情報を元にした、自社システムの障害発見
- ・ コールセンターへの問い合わせ内容を元にした、自社製品の不具合の発見
- ・ 営業担当者と顧客の対話音声やメール内容を元にした、コンプライアンス違反の発見

TRUE TELLERテキスト解析APIの価格は、50万円/コア（税別）です。詳細については、下記のURLをご参照ください。

<http://www.trueteller.net/>

TRUE TELLER[®]

*1 TRUE TELLER :

コールセンターへの問い合わせやアンケートへの回答など、顧客から寄せられる膨大なテキストデータを数値

化・分析して、商品開発やサービスの改善などに役立てることができる、NRIが開発した一連のテキストマイニングソリューション。これまでに、500社以上（合計850ライセンス）に導入した実績がある。

*2 API(Application Program Interface) :

プログラミングの際に使用可能な命令や規約、関数等の集合のこと。APIを利用することで、自分でプログラミングすることなく、その機能を利用したソフトウェアの作成が可能となる。

*3 GUI (Graphical User Interface) :

ユーザに対する情報の表示にグラフィックを多用し、大半の基礎的な操作をマウスなどのポインティングデバイスによって行うことができるユーザインターフェースのこと。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

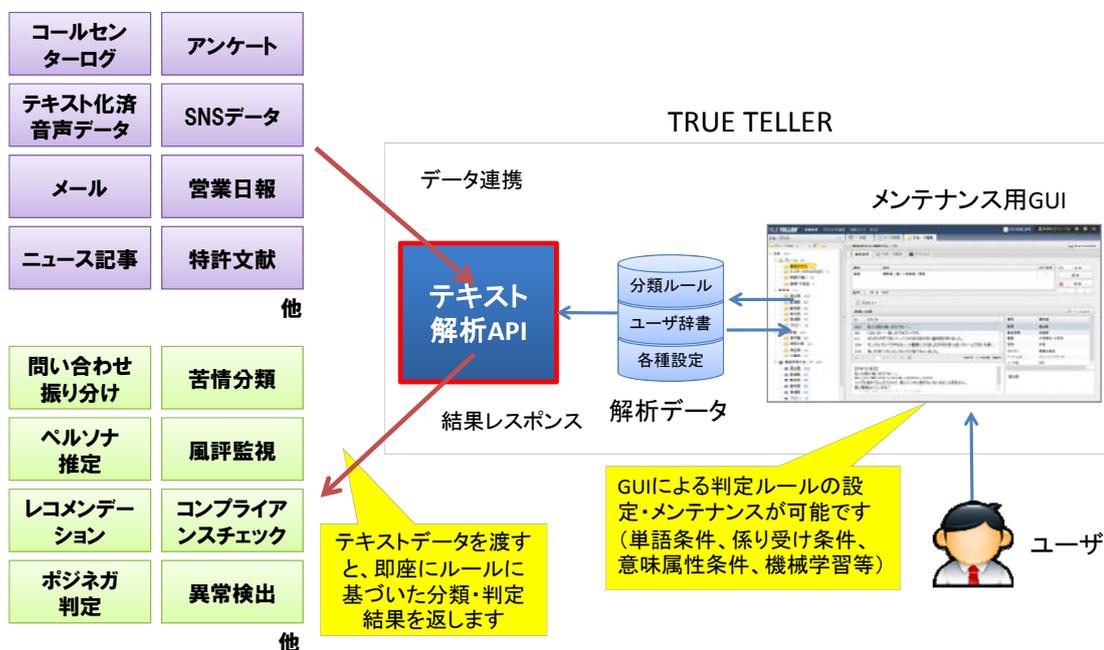
株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 十河、海藤
 TEL : 03-6270-8100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

【製品に関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 神田、牧
 TEL : 03-6706-0253 E-mail : trueteller@nri.co.jp <http://www.trueteller.net/>

【ご参考】

■ 「TRUE TELLER テキスト解析 API」 の利用イメージ (概要図)



■ 「TRUE TELLER テキスト解析 API」 が果たす機能

- ・形態素解析、構文解析、意味解析
- ・固有名詞・同義語の定義、シソーラスによる辞書メンテナンス

- ・ 単語、係り受け、意味属性、感性表現、正規表現による分類
- ・ 機械学習アルゴリズムによる分類
- ・ 複数の分類機能を組み合わせたハイブリッド分類 他

■ 「TRUE TELLER テキストマイニング」について

「TRUE TELLER テキストマイニング」は、TRUE TELLER シリーズの中の中核製品で、業界シェアNo.1 のテキストマイニングソリューションです。2001年9月に Ver.1.0 を発売して以降、住宅、自動車、医薬品などの大手メーカーや、通信販売会社、金融機関、マーケティング調査会社、コールセンター受託事業者などで採用されています。具体的な利用場面としては、コールセンターの問い合わせ分析、FAQ（よくある質問とその回答）の作成、顧客満足度調査、商品開発、マーケティング分析などに活用されています。「TRUE TELLER」シリーズの製品には、上記「TRUE TELLER テキストマイニング」の他、「TRUE TELLER FAQ ナレッジ」「TRUE TELLER Voice ダイジェスト」「TRUE TELLER ソーシャルデスク」「TRUE TELLER 顧客の声ポータル」「TRUE TELLER アクションボード」「TRUE TELLER 個人情報フィルタ」などがあります。詳しくは、下記のホームページをご覧ください。

「TRUE TELLER」ホームページ：<http://www.trueteller.net/>