

【NRI からのお知らせ】

2019年3月13日  
JR 西日本 SC 開発株式会社  
株式会社野村総合研究所

## JR 大阪駅の商業施設「ルクア大阪」で、NRI の AI ソリューション「TRAINA/トレイナ テキストマイニング」を活用 ～AI を活用し、お客様対応力を向上～

JR 大阪駅の商業施設「ルクア大阪」を運営する JR 西日本 SC 開発株式会社（以下「ルクア大阪」）は、お客様対応力を向上させるため、株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）の AI ソリューション「TRAINA/トレイナ テキストマイニング」<sup>※1</sup>（以下「TRAINA」）を、2018 年 11 月に導入しました。

「TRAINA」は、“コトバに強い AI”として、自然言語処理技術と機械学習などの AI 技術を集約したソリューションで、大量のテキストデータから有益な情報を取り出すことが可能です。マーケティングなどを目的としたアンケート・調査結果およびソーシャルメディアの書き込み分析、コンタクトセンターでのオペレーターとお客様のやり取りの記録など、幅広い用途での豊富な導入実績があります。

今回、ルクア大阪では、お客様対応力向上の一環として、店舗調査員<sup>※2</sup>が記入する評価コメントやソーシャルメディアに書き込まれたコメントの分析に「TRAINA」を導入しました。これにより、お客様対応における課題をリアルタイムに抽出し、スピーディな共有・対応を図ることで、属人的になりがちなお客様対応力を、高いレベルでそろえることを目指し、高機能ソリューションを活用したお客様対応力の向上に努めていきます。

※1 「TRAINA/トレイナ テキストマイニング」：<https://www.traina.ai/solution/textmining/>

テキストマイニングとは、大量の文章データ（テキストデータ）から、自然言語解析の手法を用いて文章を単語（名詞、動詞、形容詞など）に分割し、それらの出現頻度や相関関係を分析することで、有益な情報を抽出することを指します。

※2 店舗調査員：ここでは、店内・接客・サービスなどをモニタリングする調査員のことを指します。

---

### 【ルクア大阪に関するお問い合わせ】

JR 西日本 SC 開発株式会社 広報担当：大垣  
TEL：06-6151-1123 E-mail：pr@jrWSC.co.jp

### 【TRAINA/トレイナ テキストマイニングに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 ビッグデータイノベーション推進部：中川  
TEL：03-6660-0606 E-mail：traina@nri.co.jp