

News Release

2017年11月13日
株式会社野村総合研究所

窓口業務を支援する AI ソリューション 「TRAINA／トレイナ」に「TRUE TELLER」を統合 ～新たに日本語分析・対話機能を強化した「TRAINA」シリーズを提供～

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：此本 臣吾、以下「NRI」）は、電話やインターネットを通じて顧客や社内からの問い合わせ等に対応する業務（以下、「窓口業務」）を対象とした、効率化と高度化を支援するための AI（人工知能）ソリューション「TRAINA／トレイナ」に、これまで多数の販売実績を持つ日本語テキスト解析ソリューション「TRUE TELLER（トゥルー・テラー）※1」を統合し、本日から提供開始します。

■ 「TRUE TELLER」のテキスト解析製品群を統合することで、「TRAINA／トレイナ」の日本語分析・対話機能を強化

2016年7月に提供を開始した AI ソリューション「TRAINA／トレイナ」は、問い合わせが窓口寄せられると、過去の対応履歴などの膨大な知識データベースを参照して、問い合わせをしてきた人（以下、「ユーザ」）のニーズに合った回答を即座に作成して、窓口担当者を支援したり、自動で返信したりする仕組みです。

問い合わせの目的を満たす回答を提供するためには、窓口担当者やシステムとのやりとりの文脈から、ユーザが最終的に求めるものを把握し、的確な質問や回答を返すなど、高度な対話能力が求められます。そのためには、これまで蓄積された対話記録や FAQ（よくある質問と回答）データなど、大量の日本語テキストを AI を活用して解析し、知識データとして利用する必要があります。

このため、日本語テキスト解析や自然言語処理に強みを持ち、長年にわたる実績をもつ「TRUE TELLER」製品群を、「TRAINA／トレイナ」に統合することとしました。

■ 既存の機能も拡張し、利便性を向上

「TRAINA／トレイナ」シリーズへの統合に伴い、既存の「TRUE TELLER」にも AI を搭載し、機能を拡張しました（表）。

「機械学習機能※2（表の★）」は、従来の教師あり学習※3 機能に加え、教師なし学習機能を追加しました。これにより利用用途に合わせて、最適な機械学習の手法を選択できるようになります。

さらに、「対話要約機能※4」は、窓口担当者が確認・修正した過去の履歴を学習し、新た

な問い合わせに対して適用していくことで、より担当者の要求にあった要約文が自動的に生成されます（表の☆）。

表：新たな「TRAINA／トレイナ」シリーズが備える主な機能

新 TRAINA シリーズ	主な機能	旧 TRAINA	TRUE TELLER
TRAINA スマートナレッジ	・オペレータ支援、対話	●	
	・チャットボット※ ⁵	●	
	・コンテンツの診断・学習	●	●
	・ユーザの意図の高度な理解		●
TRAINA テキストマイニング	・コールログ分析		●
	・アンケートフリーコメント・SNS 分析		●
	・営業日報分析		●
	★機械学習		●
TRAINA VOICE ダイジェスト	☆音声認識・対話要約		●
	・FAQ 作成支援		●
	・NG 通話モニタリング		●

★☆：新 TRAINA シリーズで拡張した機能

NRI はこれからも、自然言語処理のノウハウを活用した AI ソリューションの提供を通じて、経営課題・業務課題の解決を支援していきます。

※1 TRUE TELLER：

NRI が 2001 年 9 月に発売し、600 社以上の企業に採用されている日本語テキスト解析ソリューション。2014 年には、IT（情報技術）分野において世界最高峰とされる、「世界情報サービス産業機構 IT 賞」を受賞。

※2 機械学習機能：

蓄積されたユーザとのやりとりのデータから、対話および適切な回答のためのデータを自動作成する機能。

※3 教師あり学習：

機械学習の手法の一つで、事前に与えられた入出力のデータ（教師データ）をもとに学習する手法を指す。

※4 対話要約機能：

音声による対話をテキスト化し内容を要約する機能。

※5 チャットボット：

対話形式のインターフェースにより、人間の代わりにコミュニケーションを自動で行ってくれるコンピュータプログラム。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

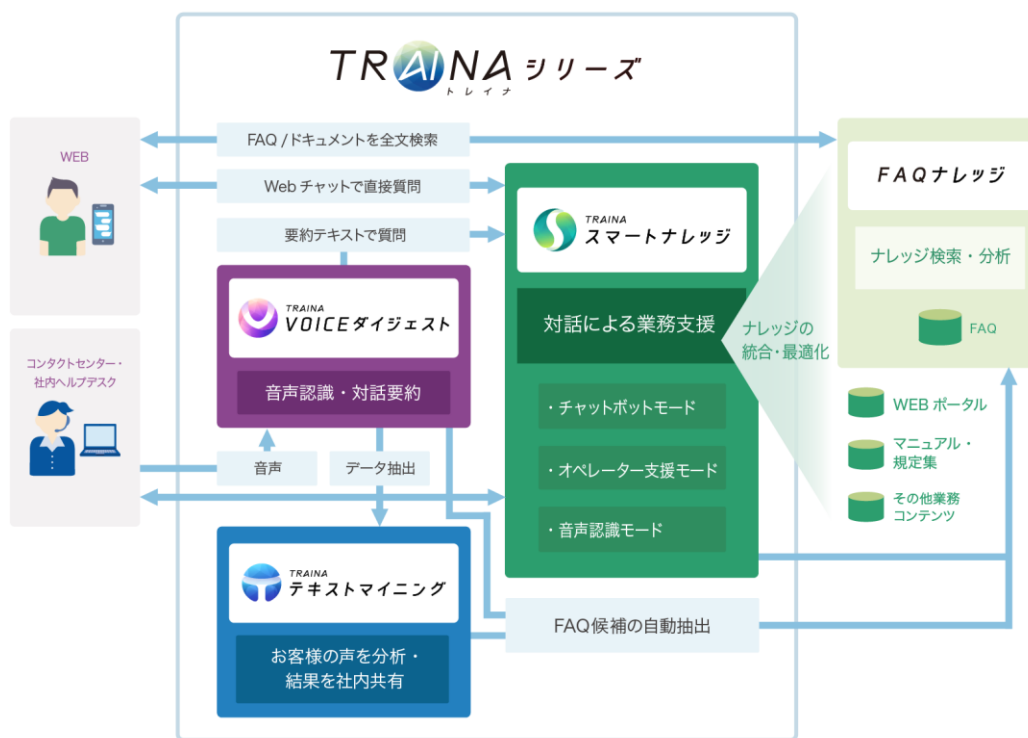
株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 松本、日下部
TEL：03-5877-7100 E-mail：kouhou@nri.co.jp

【ソリューション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 神田、中川
TEL：03-6706-0254 E-mail：traina@nri.co.jp

【ご参考】

● 「TRAINA／トレイナ」シリーズ



新しい「TRAINA／トレイナ」シリーズの詳細については、下記の Web サイトをご参照ください。

<https://www.traina.ai>