

【NRI からのお知らせ】

2018 年 9 月 25 日
株式会社野村総合研究所

AI ソリューション「TRAINA／トレイナ」に 「Oracle Service Cloud」との連携機能を搭載

～ 問い合わせの自己解決率向上と対応業務コスト削減を実現 ～

株式会社野村総合研究所（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を支援する AI（人工知能）ソリューション「TRAINA／トレイナ^{※1}」に、オラクルが提供するカスタマー・サービスのクラウド・アプリケーション「Oracle Service Cloud」と連携する機能を搭載し、本日から提供を開始します。

「Oracle Service Cloud」は、電話、メール、チャット等さまざまなチャネルを通じて寄せられる問い合わせへの対応履歴や、それらを基に作成される FAQ（よくある質問と回答集）を一元的に蓄積・管理するためのソリューションです。「TRAINA／トレイナ」に「Oracle Service Cloud」との連携機能を搭載することで、以下の 3 つを実現し、問い合わせをしてきた人（以下「ユーザー」）の自己解決率^{※2}向上と問い合わせ対応に要する業務コストの削減を可能としました。

(1) 「Oracle Service Cloud」の FAQ を利用

AI 対話・情報ナビゲートソリューション「TRAINA スマートナレッジ」が、「Oracle Service Cloud」内にある FAQ の中から、ユーザーの意図にあった回答を絞り込むために必要なユーザーへの問いかけなど、対話を自動生成します。それによって、チャットボット^{※3}形式で応対する場合は自動応答を実現し、ユーザーの自己解決率が向上します。チャットボット形式でユーザーが解決策を得られなかった際には「Oracle Service Cloud」のチャットオペレーターに切り替えることも可能です。またオペレーターがユーザーを支援する形式では、電話・メール・チャットを通じてオペレーターがユーザー対応を行う際の手間やコストを削減できます。

(2) 「Oracle Service Cloud」に対応履歴入力を自動入力

ユーザーと、コンタクト・センターの電話オペレーターもしくはチャットオペレーターとの間で行われる会話を、音声認識・対話要約ソリューション「TRAINA VOICE ダイジェスト」が自動的にテキストデータ化し、その内容を要約します。それにより、電話オペレーターが対応記録を「Oracle Service Cloud」に入力する負荷を軽減します。

(3) 「Oracle Service Cloud」の対応履歴を学習・分類

「Oracle Service Cloud」が一元管理する、電話、メール、チャット等さまざまなチャネルを通じたユーザーからの問い合わせ対応履歴を、テキスト分析ソリューション「TRAINA テキストマイニング」が機械学習し、目的に応じて内容を自動分類します。例えば、頻出する問い合わせ内容から FAQ に入れる項目や回答の候補を自動抽出したり、ユーザーの層別にみた問い合わせ傾向を可視化し、関係者で共有したりすることができます。FAQ の拡充により、ユーザーによる自己解決率の向上にもつながります。

図：「TRAINA／トレイナ」と「Oracle Service Cloud」の機能関係イメージ



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。

<日本オラクルからのコメント>

日本オラクルは、このたびの NRI の AI ソリューション「TRAINA／トレイナ」と「Oracle Service Cloud」との連携機能を搭載したサービスの提供開始を歓迎します。

昨今、「働き方改革」が掲げられ、労働生産性の向上が求められる中、コールセンター業務における IT を活用した業務改革に取り組む企業は増えています。今回、NRI の「TRAINA／トレイナ」により、電話オペレーターの発言を音声認識・対話要約することで、対応履歴を自動作成でき、コール後のオペレーターの入力業務工数の削減に貢献します。また、NRI の「TRAINA／トレイナ」と「Oracle Service Cloud」が連携することで、電話、チャット、メールなどのチャネルからのカスタマー・サービス情報をクラウド上で一元管理し、他部門との情報共有などより良い顧客体験の向上を実現します。

NRI は、「Oracle Service Cloud」だけでなく、オラクルの「Oracle Database」などテクノロジー領域においてもオラクルの知見や導入実績を有し、顧客の広範な基幹業務の改革を支援してきました。NRI の持つ AI

に関する知見やスキルに加え、オラクルのクラウド・サービスの利点が、今回のサービスにおいても最大限活かされ、カスタマー・サービスにおける課題を迅速に解決するものと確信しています。

日本オラクル株式会社
執行役員
ソリューション・エンジニアリング統括
原 智宏

* Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

※1 TRAINA/トレーナ：

NRI が提供する、コンタクト・センターや社内ヘルプデスクなどを対象とした AI ソリューションです。ユーザーのニーズに合った回答を行うために、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、チャットボットを通じた自動回答や、電話オペレーター支援^{※4}を行います。また、ユーザーと電話オペレーターの発言を音声認識・対話要約^{※5}することで、対応履歴を自動作成します。さらに、対応履歴を機械学習し、FAQ 候補の自動抽出や、VOC（Voice Of Customer：顧客の声）の可視化を行います。詳細は、<https://www.traina.ai> をご参照ください。

※2 自己解決率：

ユーザーが電話やメールなどで問い合わせることなく、システム上で自ら問題解決できた率のことです。「システム上で問題解決策が見つかった回数÷システム上で問題解決策が探された回数」などで算出します。

※3 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です。

※4 オペレーター支援機能：

電話対応中に、電話オペレーターが回答に必要なとする情報を自動的にディスプレイ上に表示し、回答を円滑に実施できるようにする機能です。

※5 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です。

【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 デジタル基盤イノベーション本部
ビッグデータイノベーション推進部 佐々木、神田
TEL：03-6706-0254 E-mail：traina@nri.co.jp