

# 自然言語処理の活用事例

## 活用事例

自然言語処理は、様々なシーンで活用されています。

製品・サービスの革新

### 評判分析

SNS等でやりとりされる自社製品または他社製品の評判を分析し、製品・サービス開発に活用します。

### Webページの利便性向上

Webサイトの利用者が参照したいコンテンツにすばやく辿り着けるよう、自由入力形式の検索機能を提供します。

### 社内ノウハウの活用

蓄積された社内文書から、過去に実施した類似のプロジェクト情報を効率的に探します。

### コールセンター業務の改善

コールセンターへの問合せに対し、受付担当者が迅速かつ適切に回答できるよう支援します。

### マスタ情報の名寄せ

例えば顧客情報の2重登録は様々な問題を引き起こします。名前や住所という文字列を文書と捉え、文書の類似性から2重登録を発見、防止します。

### 社内文書の整理整頓

人手による文書の整理整頓には限界があります。自然言語処理により、大量文書を効率的に整理します。

### リスク管理の強化

類似リスクの発見やリスクの分類、リスク監視に自然言語処理を活用することで、リスクの管理レベルを高めます。

### 業務状況の検知

社員によるメールの送受信内容から、業務状況や作業負荷など業務における異変の兆候を検知します。

### 受付業務の負荷低減

メールでの作業受付において、文面から依頼内容の分類、必要情報の抽出を自動化し、業務負荷を低減します。

### 文書の校正

文書の誤字脱字や、必要事項の記載漏れをチェックします。

### 情報システムの運用管理支援

情報システムが吐き出すログ情報を対象に、自然言語処理により異常検知します。

### 重要文書の管理徹底

個人情報を含む文書や機密文書などの重要文書がファイルサーバ上に不用意に置かれていないか、定期的に自動確認します。

## ビジネスプロセスの革新

### ThothPlus™はAI技術で貴社課題を解決します。

記載の事例はほんの一例です。貴社の課題に寄り添い、きめ細やかな解決策をご提供できることがThothPlus™の強みです。

 **オージス総研** お問い合わせ先

<https://www.ogis-ri.co.jp>

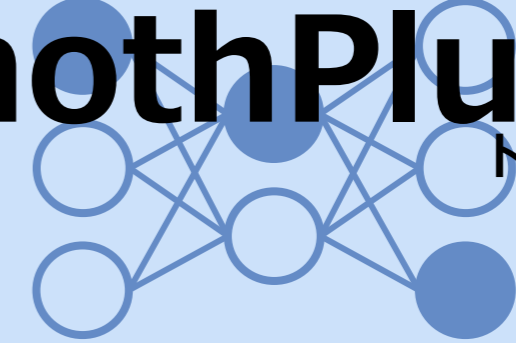
株式会社オージス総研  
ソリューション開発本部 エンタープライズソリューション第二部 AIグループ  
TEL : 06-6871-7990 E-mail : info@ogis-ri.co.jp

# オージス総研のAI活用支援サービス ThothPlus™のご紹介

## オージス総研のAI活用支援サービス

# ThothPlus™

トトプラス



### 「AI技術の業務活用を、身近に」

AI技術のエンタープライズ利用に求められる機能と信頼を提供します。

## 特長

ThothPlus™は、お客様の業務プロセスや業務システムにAIを組み込んで活用していただくための、AI技術の活用支援サービスおよびシステムインテグレーションサービスです。

1



無償の体験型ツール

ThothPlus™体験型ツールを無償でご提供、お客様自身での試行が可能です。

2



課題解決の支援

活用シーンのご提案から運用後の精度向上まで、お客様の課題解決をご支援します。

3



カスタマイズ・インテグレーション

お客様の要望に応じたカスタマイズやシステムインテグレーションに対応します。

## AI導入プロセス

AI活用による業務改善の企画立案から運用支援まで、トータルでサポートします。

AI活用企画

PoC

本開発

運用後支援

簡易診断

- ・問題認識、課題設定
- ・目的、目標設定
- ・データ確認
- ・実現可能性の簡易診断
- ・企画書、PoC提案書

- ・要件整理
- ・PoC環境構築
- ・アジャイル開発
- ・データ整備支援
- ・効果検証

- ・システムインテグレーション
- ・PMO支援
- ・技術支援
- ・教育支援

- ・利用状況分析
- ・精度向上策の適用
- ・業務改善の支援

# デジタルトランスフォーメーションの実現に向けた自然言語処理の活用

## 背景

あらゆる産業において、ビジネス環境に激しい変化が起こっており、各企業は競争力の維持・強化のためにデジタルトランスフォーメーション（DX）を迅速に進めていくことが求められています。

ビジネス環境変化

企業変革の必要性

人財確保

## デジタルトランスフォーメーション（DX）とは

デジタルトランスフォーメーション（DX）とは、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。」と定義されています。

※経産省DX推進ガイドラインより

## デジタルトランスフォーメーション（DX）

### 製品・サービスの変革

### ビジネスプロセスの変革

顧客の潜在ニーズの分析

人材を新しい価値を生み出す業務に配置転換

顧客に提供する品質・スループットの上昇

コスト削減

文章で書かれた情報を処理する必要がある

特定個人のノウハウに依存する

人手で行うと時間がかかる

人手で行うとコストがかかりすぎる

### 必要な情報を探す時間を短縮

- ✓ 「探す」という無駄な時間を削減したい。
- ✓ 社内に蓄積された資料から効率的に探したい。
- ✓ 表記ゆれや類義語にも対応した、あいまいな検索を行いたい。

### 情報を整理し管理を強化

- ✓ 複雑で多様化している文書を整理したい。
- ✓ 大量文書を労力を掛けずに分類したい。
- ✓ 機密文書や個人情報を特定し、流出を防ぎたい。

### 今まで利用されていなかった情報の活用

- ✓ 文書にどのようなことが書かれているのか、大雑把に把握したい。
- ✓ 文書から特定の情報を抽出し活用したい。
- ✓ 文書を分析し、意思決定に役立てたい。

変革の取り組み

課題

解決の方向性

## 実用化される自然言語処理

自然言語処理とは、「人間が日常的に使っている自然言語をコンピュータに処理させる一連の技術」のことで、AI技術のひとつです。近年、実用化の進展が目覚ましく、電子化された文書データを対象とした検索・整理・データ活用などに利用されており、デジタルトランスフォーメーションの実現を支えるキーテクノロジーとして注目されています。

## 自然言語処理技術の活用

### 文書検索



大量文書から所望の文書を検索します。

### 文書分類



予め定義した分類軸に沿って、文書を自動で分類します。

### タグ付け



文書中に含まれる特徴的なキーワードを自動で選別し、タグ候補として列挙します。

### 文書要約



議事録や業務日報など、大量の文章を要約して要点だけを確認できるようにします。

### 情報抽出



文書の中から欲しい属性値を抽出します。

### 感情分析



文書が肯定的な内容なのか否定的な内容なのかを判定します。

### 名寄せ



データの2重登録を防止するために、登録済みのデータから類似のものを列挙します。

### 文書校正



文書に含まれる誤字や脱字の可能性を指摘します。