

類似検索ソリューション

—FAQサイトの検索精度向上！—

・まずは辞書不要！

(現状のFAQをそのまま参照データとして活用できる)

- ・辞書があればさらに検索精度上昇
- ・単語検索、自然文検索のいずれも対応
- ・コールセンターオペレータ用マニュアル、スーパーバイザー、スタッフが参照するFAQ、オンラインマニュアルとしても活用可能
- ・「サクッと検索」と「念入り検索」のいずれかを選択可能

通常の検索の場合の例：

故障 返金

検索



FAQ検索結果

Q:故障、返金について教えてください
A:次の窓口へ問合せください。
03-0000-0000

該当項目が少なすぎる、電話をかけても繋がらない、または「検索結果は 0件 です。」と出てしまう。

数理システム類似検索ソリューションを使うと・・・



故障 返金

検索



故障したので返金したい

検索

Q:故障、返金について教えてください
A:次の窓口へ問合せください。
03-0000-0000

Q:型番A□の取扱代理店はどこにありますか
A:代理店一覧はこちらです
<http://>
Q:・・・
A:・・・

検索先の文章に故障、返金という単語がなくても類似度が高い順にQAを複数表示することで、その後改めて検索し直すような事項も解決。

WEB上のFAQサイトでの検索機能の精度を上げる→サイト閲覧により顧客自信で問題解決。結果的にコールセンターなどへの問い合わせ数の削減を目指すだけでなく顧客満足度向上も目標とするソリューションです。

<将来的には> 教師データを用いて【より使える検索ツール】に成長させる

- ・例:「解決した」「解決できなかった」などの評価、問い合わせなどをもとに内容を見直していくことで、役に立つFAQへ

創業32年！統計解析企業だからこそその
最強のソリューション！



<テキストマイニング業界初ソフトウェア受賞!>

Text Mining Studio(TMS)との連携

ーさらに「お客様の声」「オペレータの声」の活用をー

- 取扱製品や、部品、品番ごとのQAランキングを表示
- 重要キーワードをピックアップ
- 感情表現抽出により、取扱いに注意すべき案件のフィルタリング
- お客様の声を商品開発に活用 (QFD展開)

Text Mining Studio導入実績

コールセンター VOC/QFD

TOTO(株)様

情報工房(株)様

(株)日産テクノ様

正林国際特許商標事務所様

SCSK(株)様

YKKAP(株)様

(株)NTTデータ様

科学技術振興機構(独)様

(株)TMJ様

シスメックス(株)様

(株)ジャパンネット銀行様

三菱食品(株)様 (旧: (株)菱食様)

味の素(株)様

(株)ぐるなび様

(株)本田技術研究所様

オムロン(株)様

スマートインサイト(株)様

調査/アンケート

アイエックス・ナレッジ(株)様

有限責任監査法人トーマツ様

(株)ネクステージコンサルティング様

(独)日本スポーツ振興センター様

その他

(独)産業技術総合研究所様

(株)NTTアドバンステクノロジー様

(財)流通経済研究所様

富士ゼロックス(株)様

(財)道路交通情報通信システムセンター様

特許情報/論文分析

詳細事例のダウンロード可能

業界最多レベル

<http://www.msi.co.jp/tmstudio/usersCase.htm>

お問い合わせ先 各種カスタマイズ・コンサルティングお任せください

NTT Data 株式会社 NTTデータ 数理システム

〒160-0016

東京都新宿区信濃町35番地信濃町煉瓦館 1階

TEL : 03 - 3358 - 6681

【URL】 <http://www.msi.co.jp/tmstudio/>

FAX : 03 - 3358 - 1727

【E-mail】 tmstudio-info@msi.co.jp

営業部 TMS担当