

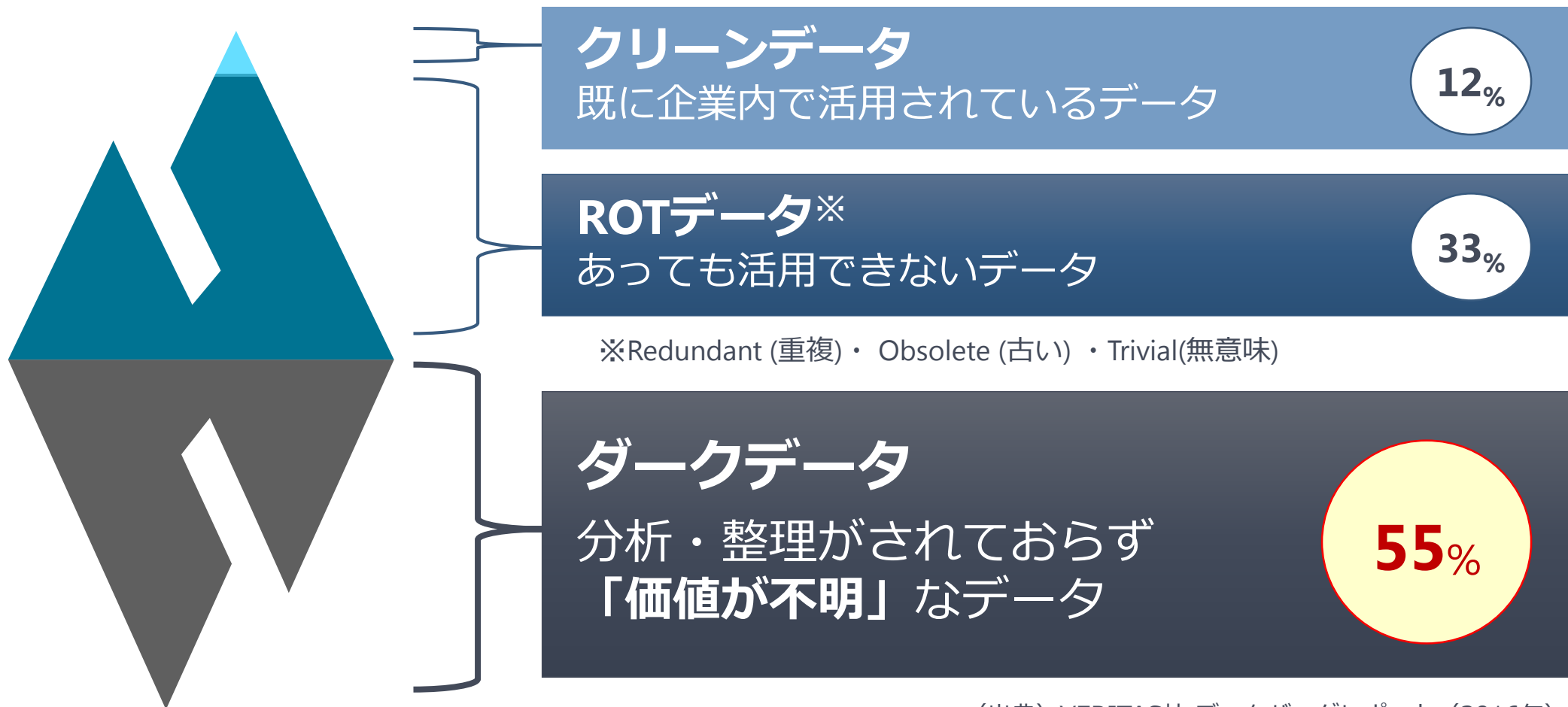
AI-Switch(アイスイッチ)

社内に眠るデータを**AI**で資産に**Switch**



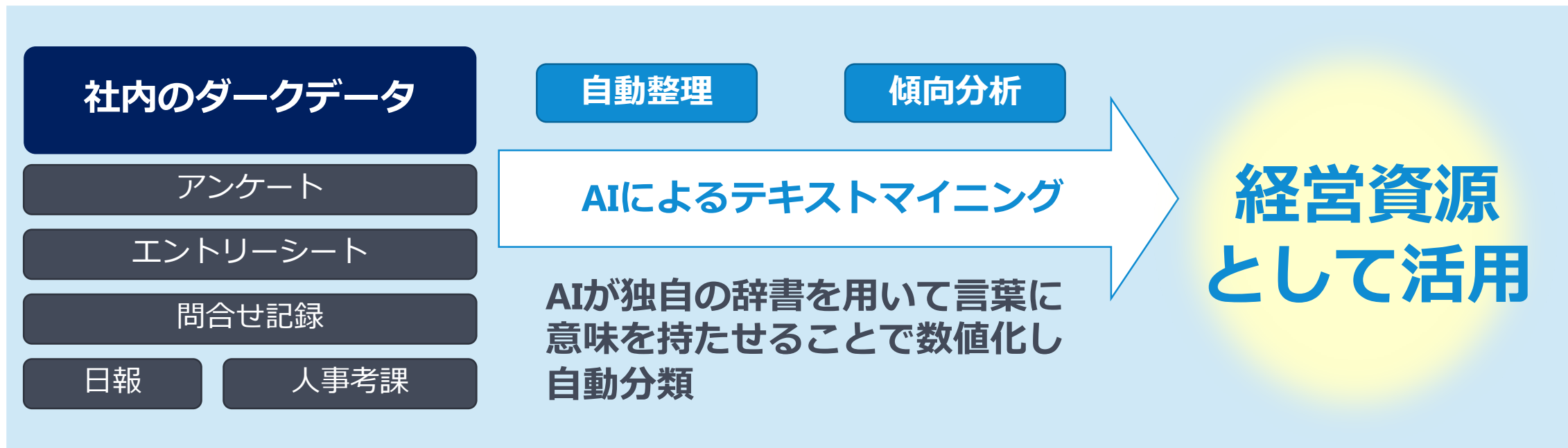
社内に眠る「**ダークデータ**」とは

社内外の様々なデータの内、整理や活用ができていない、
まだ価値が不明なデータのことです



(出典) VERITAS社 データバークレポート (2016年)

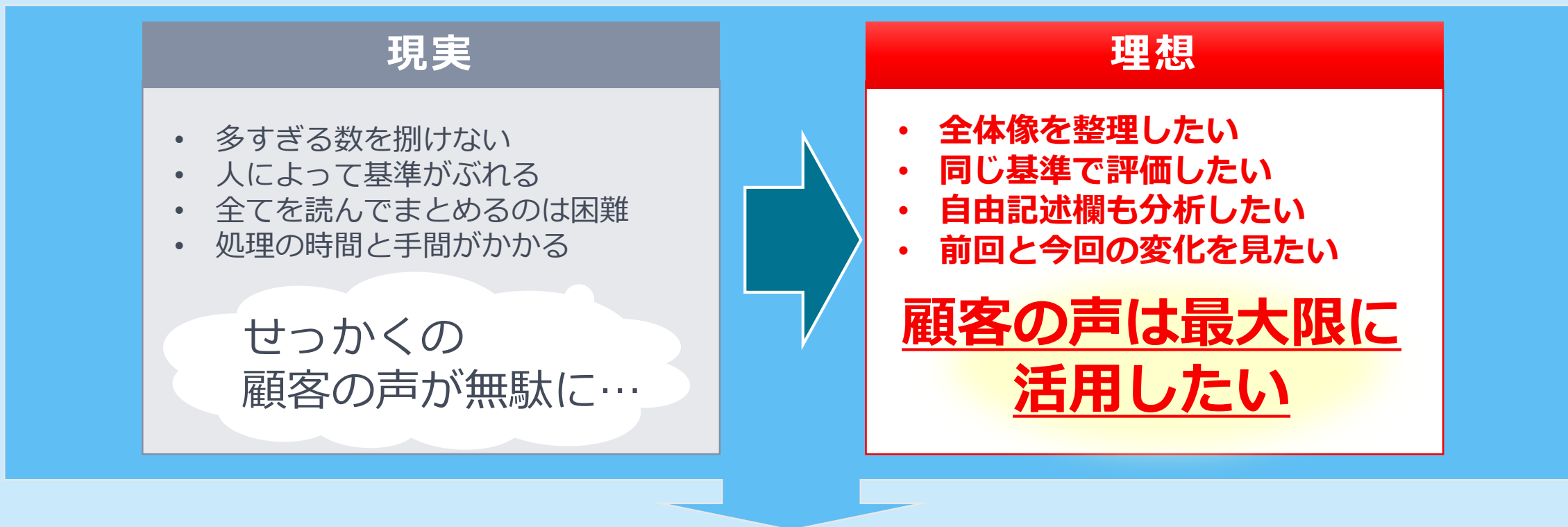
膨大な「**ダークデータ**」を「**資産**」に切り替え、経営資源として活用することが求められています



**AI-Switchで未整理の情報を
人が見るよりも短時間に見える化して活用可能**

自由記述欄の分析の必要性

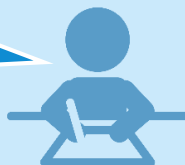
アンケートの自由記述欄に記載された内容を傾向ごとに分類・整理、顧客への対応品質や次回からのサービス向上などに活用できます



AI-Switchで人の印象や先入観に左右されずに分析可能

自由記述欄の分析例（セミナーアンケートの場合）

セミナー終了後のアンケート



セミナーアンケート

本日は、セミナーにご参加いただき、誠にありがとうございました。誠に恐れ入りますが以下のアンケートへのご協力をお願いいたします。

※お名前、ご職業などの個人情報は差し支えない部分のみご記入いただければ、問題ありません

【お名前】（ ） 本日の日付（ 月 日）
【ご職業】（ ） 【性別】 男性・女性 【年齢】 ～19歳・20代・30代・40代・50代・60代～

今回のセミナー内容について、あてはまるものを丸で囲んで下さい

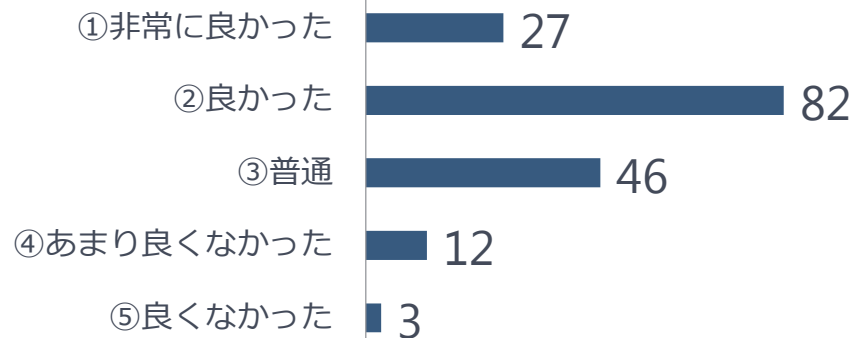
・非常に良かった ・良かった ・普通 ・あまり良くなかった ・良くなかった

● セミナーご感想やご意見をご自由にお書き下さい（～の部分良かった、～についてもっと聞きたかった、～の説明が足りないなど）

● こんなセミナーがあったら参加したい、こんなサービスがあったら便利だと思うなど、ご意見をお聞かせ下さい

より良いセミナーを開催するため、寄せられたご意見の一部を匿名で識別することができない状態で公開させていただく場合がございます（お名前は公開いたしません）。
公開不可をご希望される方は、右のチェックボックスにチェックを入れてください □
お客様のご意見、ご感想およびアンケートへのご回答は、今後のよりよいセミナー作りの参考にさせていただきます。
ご協力、誠にありがとうございました。

満足度結果



自由記述欄の代表的意見

- ・大変満足でした
 - ・興味深い内容でした
 - ・セミナー資料が欲しいです
- 等
「良かった」の82件の中から選んだだけの意見に...

**せっかくお客様にご記入いただいた自由記述欄を
もっと有効的に活用できないでしょうか**

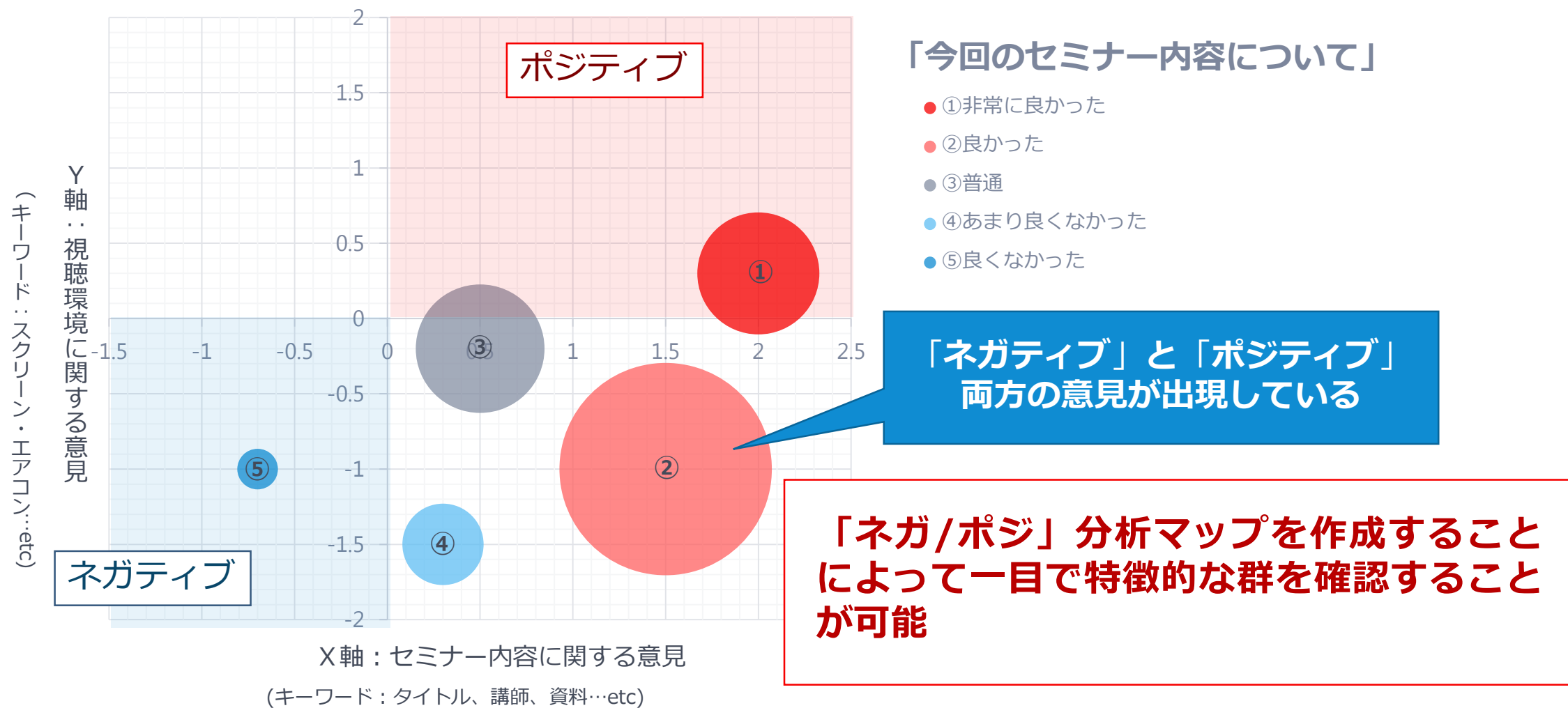
AI-Switchの機能一覧

- ①分析マップの作成
- ②ネガティブ/ポジティブ分析
- ③類似文分類機能/意味分析
- ④5W1H分析

①分析マップの作成

①分析マップの作成

キーワードが含まれた文章内の「ネガティブ/ポジティブ」をAIが判断しグラフ化することが可能



文章内の「ネガティブ/ポジティブ」を基準に内容を整理

「非常に良かった」と
評価した方のコメント

面白いセミナーでした。
本セミナーの資料をいただければ今後の参考にもなるため
大変ありがたく思います。

「良かった」と
評価した方のコメント

興味深いセミナーの内容でした。
スクリーンが小さくてグラフの詳細
が少し見にくかったです。
次回も楽しみにしています。

「あまり良くなかった」と
評価した方のコメント

セミナー内容は良かったが、会場が寒
くてあまり集中できなかった。次回は
改善されて欲しい。
終了時間も遅すぎる気がします。

自由記述欄からネガ／ポジを抜き出し分析

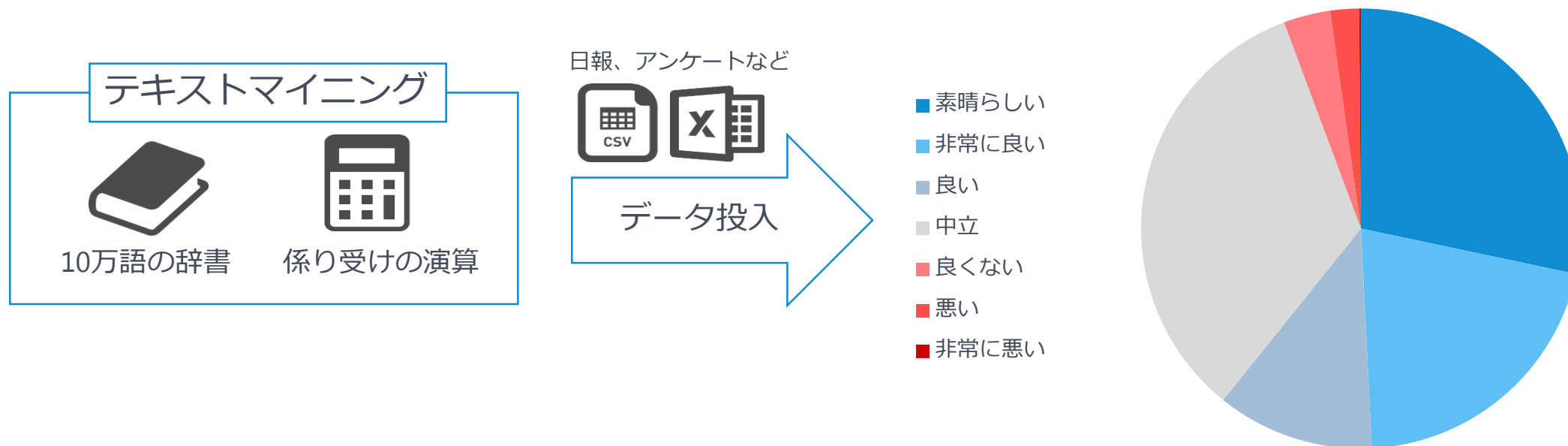
「あまり良くなかった」と評価した方は、セミナー内容には満足しているが、空調設備の影響で満足度が下がっていたことが判明しました。また、「良かった」と評価した方も、スクリーンの表示について不満を感じていました。

セミナーの内容ではなく視聴環境を改善しよう！

②ネガティブ/ポジティブ分析

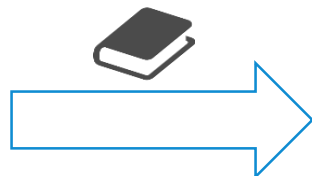
ネガティブ/ポジティブ（ネガ/ポジ）分析

言語学者が監修した10万語の辞書と係り受けの演算により人間に近い評価が可能



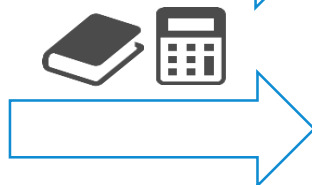
分析イメージ

美味しかった



ポジティブ（良い）と判定

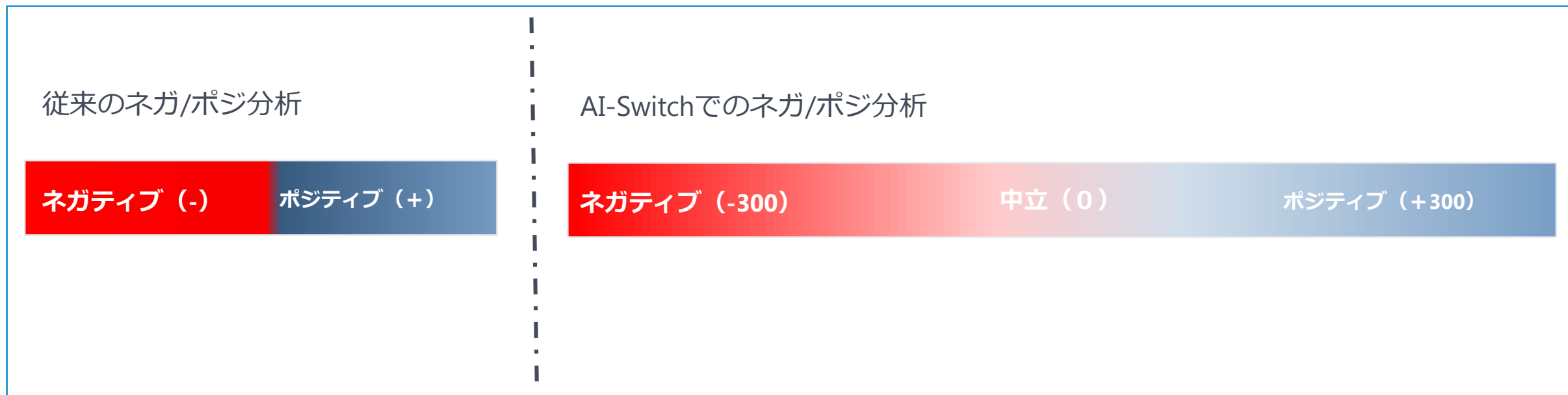
とても 美味しかった



ポジティブ（非常に良い）と判定

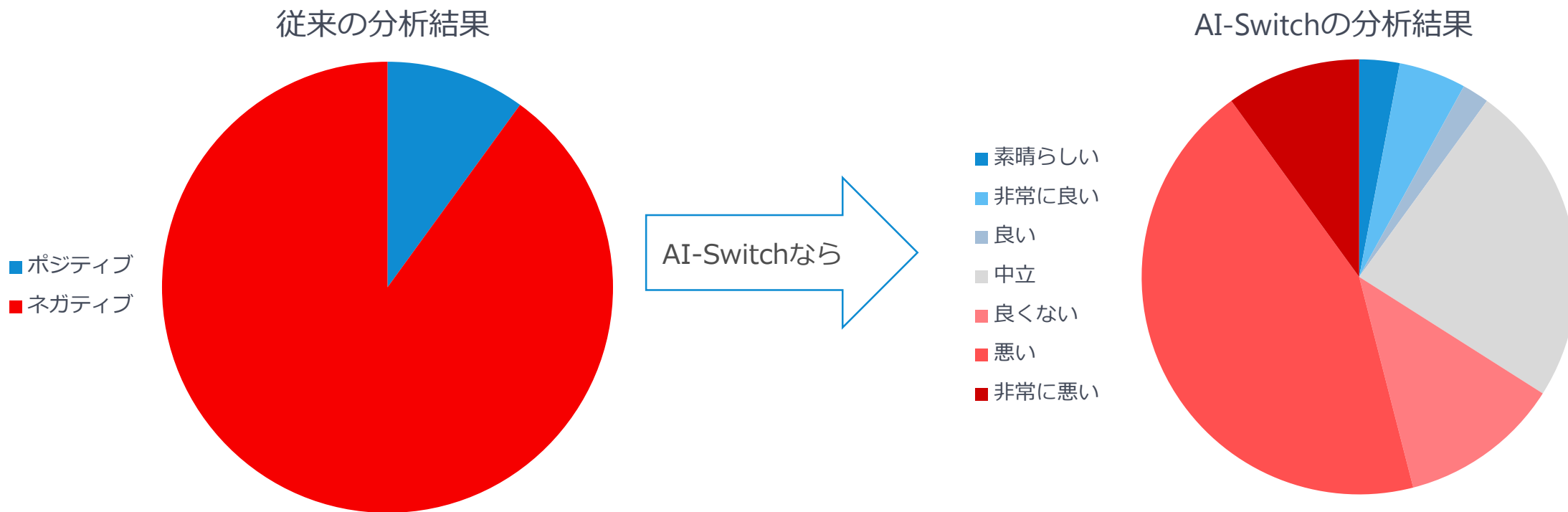
従来のネガ/ポジ分析との違い

従来のネガ/ポジ分析ではネガ/ポジだけの分類しかできなかったが、AI-Switchでは更に深い分類が可能



AI-Switchは最大で601段階のネガ/ポジ分析が可能

コールセンター問合せログはネガティブな内容が多い



AI-Switchであればより深く・詳細に分析することが可能

③類似文分類機能/意味分析

問合せログの“近い文章”を自動で分類することが可能

インターネットに繋がりません

インターネットに接続できません

インターネットが不通です

ネットワークに入れない

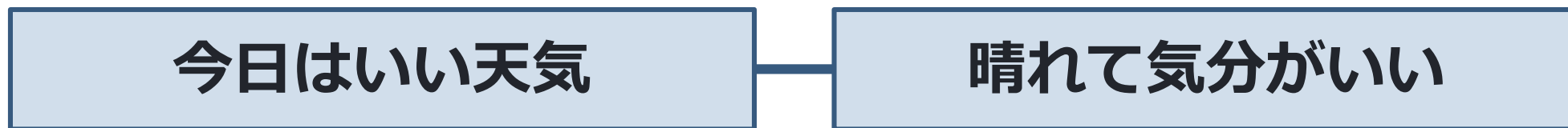
ネットに接続ができません

同じ意味の
言葉として分類

- 自動整理されたデータから適切なFAQとして修正
- AIチャットボットの学習データとしても活用

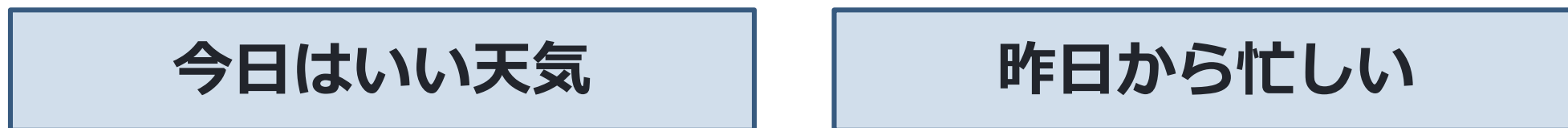
文章の意味に基づき内容を自動的に整理することが可能

■ 近い文章



これらの文章は"似ている"

■ 遠い文章



これらの文章は"似ていない"

文章を点数化することで、より人間に近い分類をすることが可能



④ 5 W1H分析

テキスト内の文章を「いつ・どこで・だれが・何」を自動抽出可能
この機能を活用することで日報の報告漏れ等を防ぐことができます

例：社員の日報（製薬企業の場合）

【Tさんの日報】

本日10時にA病院の田中先生に訪問しました。

成分・効果について説明したところ、副作用について質問されたため本社に報告し対応予定。

【Mさんの日報】

本日の17時にB病院の斉藤先生に訪問。喘息薬の〇〇（製品名）の効果についてと吸引補助器について説明。吸引補助器については患者への説明用のパンフレットが欲しいと要望があり対応しました。

抽出



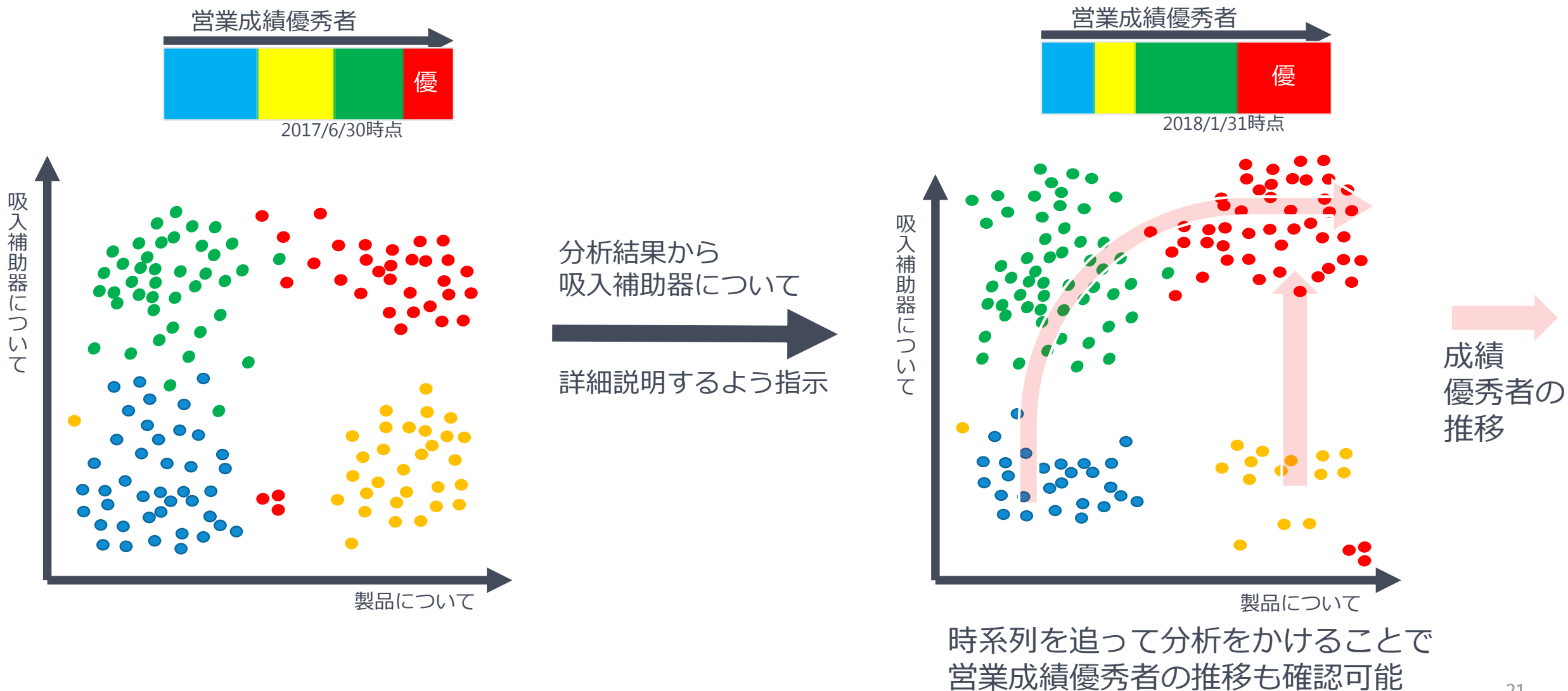
- ・ CSVファイル
- ・ エクセルファイルに出力

社員名	日付	場所	誰に	製品名	本文
T	2018/7/10 Tue 10:00	A病院	田中先生	未記入	本日10時にA病院の田中先生に訪問しました。成分・効果について...
M	2018/7/10 Thu 17:00	B病院	斉藤先生	〇〇吸引補助器	本日の17時にB病院の斉藤先生に訪問。喘息薬の〇〇の効果について...

結果

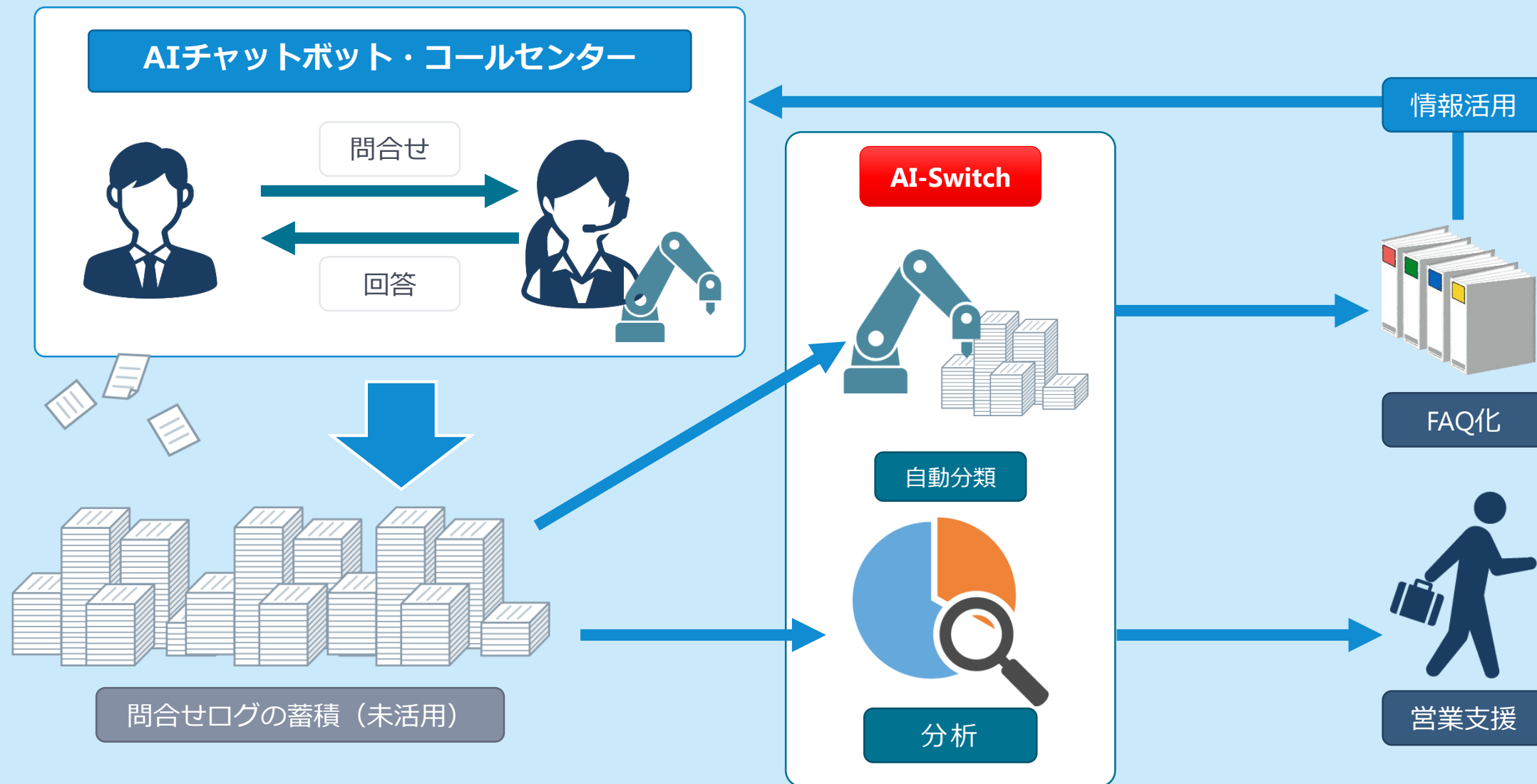
Tさんは製品と吸入補助器について報告が出来ていない

日報の分析結果からどのように営業活動すべきか指示を出すことが可能



AI-Switchの効率的な活用案

AI-Switchは問合せログをより効率的に活用することが可能



音声認識を組み合わせることで営業日報の自動分析が可能



訪問毎に音声で原案を残すことで話題や成果が記録に残り
営業活動を効率的に改善するサイクルができる



always new idea.

木村情報技術株式会社

KIMURA INFORMATION TECHNOLOGY Co.,Ltd.