

お客様の声などのテキストデータの総合的な分析手法

鵜飼正人 小川知行 横内俊秀 影山椋 中挾晃介 遠藤広晴

年間千数百件寄せられる「お客様の声」については、人手と時間をかけてサービス向上に活用していますが、さらなる活用を目指して分析を自動化・詳細化する手法を検討しました。作業の省力化に資するものとして、自然言語処理技術を用いてお客様の声を「冷房不足」などのカテゴリ別に分類するニューラルネットワークモデルを開発しました。新規のテキストを評価した結果、90%以上の正解率で分類できることを確認しました。

さらに車両不具合原因の特定を迅速化するなどの業務改善をめざして、お客様の声から車両を特定するアルゴリズムや、車両情報記録装置のデータや外気温などの気象データといった多様なデータを組み合わせて活用するツールを開発しました。例えば本ツールにより「冷房不足」の声が

発生した当該車両を特定し、車両モニタデータと突き合わせることでお客様が不満と感じる温熱指標を把握するといった分析が可能です。お客様の声と車両モニタデータの対応をダイヤ図形式で表示した様子を図に示します。

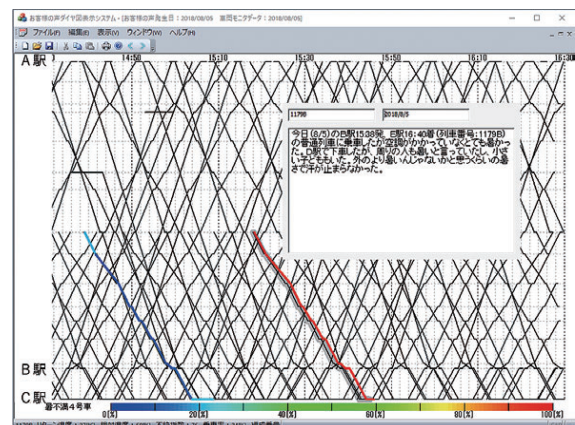


図 お客様の声と車両モニタデータの対応事例