

AI 自動応答サービス「QuickQA」の自然文検索アルゴリズムに「BERT」を採用

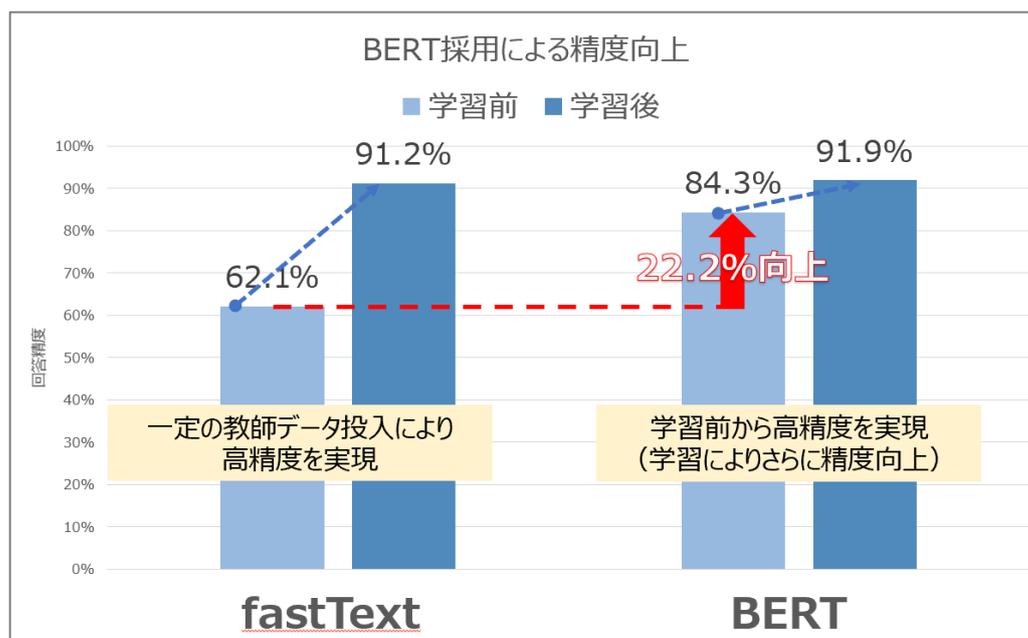
～教師データの登録の手間を排除し、より高精度な回答を実現～

人工知能（AI）を活用した各種 IT サービスとコンサルティングを提供する株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」）は、提供する AI 自動応答サービス「QuickQA」の自然文検索アルゴリズムに、深層学習を活用した言語表現モデル「BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers)」を採用しました。

これまで「QuickQA」の自然文検索のアルゴリズムには「fastText」が用いられており、「バリエーション」と呼ばれる、質問の表現の揺らぎを吸収する教師データや、登録されている Q&A に関連するマニュアル等のコーパスデータを一定量登録する必要がありました。

今回、大量のコーパスに基づく「BERT」の事前学習モデルを活用することで、教師データの登録の手間を省き、より高精度な回答を実現しています。加えて、外国語対応も実現しています。

● 検証結果



(検証方法)

- ・エーアイスクエアの環境において人事総務向け AI チャットボット「QuickQA 人事総務」で提供する、人事・総務領域の Q&A データセットを対象に検証しました。
- ・従来のアルゴリズム (fastText) と、BERT の両アルゴリズムについて、1 質問あたり 5 件程度の「バリエーション」教師データを登録したパターンと、登録しないパターンでの回答精度比較を行っています。
- ・回答の正誤判定は、提示された回答の上位 3 件内に正解が表示された場合を“正解”とし、それ以外については“不正解”と判定します。全 1,350 検索のうち、“正解”となったものの割合を回答精度として算出しています。

「BERT」は大規模のコーパスデータを用いて事前学習した言語モデルであり、サービスへの採用にあたっては、回答精度や回答レスポンス、学習時間などの点で課題がありました。エーアイスクエアでは各種自然言語処理技術を用いたサービス開発ノウハウを生かし、検証を重ねることで、課題をクリアし、本採用を実現しました。

近年、DX 推進ツールとして、AI 自動応答サービスが注目されており、コールセンターや従業員からの問い合わせ対応にも導入が進んでいます。エーアイスクエアは今後も最新の技術を取り入れ、お客様の業務改革を支援してまいります。

●「QuickQA」について

「QuickQA」は 2017 年 1 月より提供している AI 自動応答サービスです。

導入時から高い回答精度を実現し、管理画面から学習・設定変更など容易に操作できます。

多くのコールセンターでチャットボットやオペレーター支援・ボイスボットの用途でご利用いただいています。

●「QuickQA 人事総務」について

「QuickQA 人事総務」は、AI 自動応答サービス「QuickQA」に人事・総務関連の問い合わせに特化した Q&A テンプレート約 7,500 セットを搭載した、AI チャットボットです。テンプレートを活用することで、準備負担なく導入することが可能で、大手企業を中心に約 50 社に導入いただいております。



■株式会社イーアイスクエアについて

本社 : 東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F

設立 : 2015 年 12 月 1 日

代表者 : 石田 正樹(代表取締役)

資本金 : 1 億 8,975 万円

事業内容 : 人工知能 (AI) を活用した各種 IT サービス提供およびコンサルティング等

URL : <https://www.ai2-jp.com/>

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社イーアイスクエア

営業部 金澤光雄

TEL : 03-5835-3155

Mail : contact@ai2-jp.com

※記載されている情報は、発表時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。