

Press Release



2024年4月4日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「言語処理学会第30回年次大会(NLP2024)」にて発表した論文が委員特別賞を受賞 コンタクトセンターでのAI活用をテーマにした論文を発表

トランスコスモスは、2024年3月11～15日に開催された「言語処理学会第30回年次大会(NLP2024)」において論文を発表し、委員特別賞を受賞しました。本発表は、機械学習関連の技術支援・コンサルティング事業を行うグループ企業であるマシンラーニング・ソリューションズ株式会社(以下、MLS)とともに行いました。委員特別賞は、対象となる567件の発表論文の中から26件選ばれており、本発表は有用性と将来性の観点で評価をされました。

言語処理学会第30回年次大会表彰一覧:<https://www.anlp.jp/nlp2024/award.html>



■論文について (https://anlp.jp/proceedings/annual_meeting/2024/pdf_dir/P5-23.pdf)

タイトル:コンタクトセンターにおける人と言語モデルの協働による対話データの作成

著者:伊藤拓海、阿部香央莉、日高雅俊(MLS)、野田健一、岩浅佑一 (トランスコスモス)

論文概要:コンタクトセンターにおける自然言語処理は顧客サービスの自動化と効率化において重要な役割を担っているが、個人情報や著作権等の観点から研究用として扱うことのできるデータは少ない。そこで本研究では研究用データの構築のため、仮想の家電メーカーを設定し回答に必要なナレッジと対話データの作成に取り組んだ。特に、効率的なデータ作成と実用後の継続的なデータ収集を見据え、人と大規模言語モデルの協働によってデータを作成するアプローチを検討し、461件のナレッジと2,308件の対話データを作成した。

■言語処理学会とは

「言語処理学会(The Association for Natural Language Processing)」は、日本の言語処理の研究発表の場および国際的な研究交流の場として、1994年4月1日に設立されました。言語処理学会第30回年次大会(NLP2024)は、言語処理学会が年1回開催している学術大会です。今年の年次大会スローガンは、「30年のプロンプトから未来を創造する」で、論文発表に加えてさまざまな専門家によるチュートリアルやテーマセッション、ワークショップならびに懇親会などを通じた交流が行われました。

一般社団法人 言語処理学会:<https://www.anlp.jp/>

言語処理学会第30回年次大会(NLP2024):<https://www.anlp.jp/nlp2024/>

大会プログラム:https://anlp.jp/proceedings/annual_meeting/2024/

トランスコスモスでは長年にわたるコンタクトセンターやデジタルマーケティングの運用実績をもとに、FAQ ナレッジや対話データの分析、データ・AI を有効に活用するための技術開発、大規模言語モデル(LLM)の研究などを継続的に行い、お客様企業における顧客接点の最適化や業務効率化に努めてきました。トランスコスモスは今後とも最新のテクノロジーと現場のノウハウを活かしたソリューション、サービスの開発を行い、お客様企業の課題解決やビジネス変革を支援していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 35 の国と地域・182 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)