



質問応答システムおよびテキストマイニング技術

過去事例の有効活用により 障害対応を支援します

質問応答システム

背景・目的

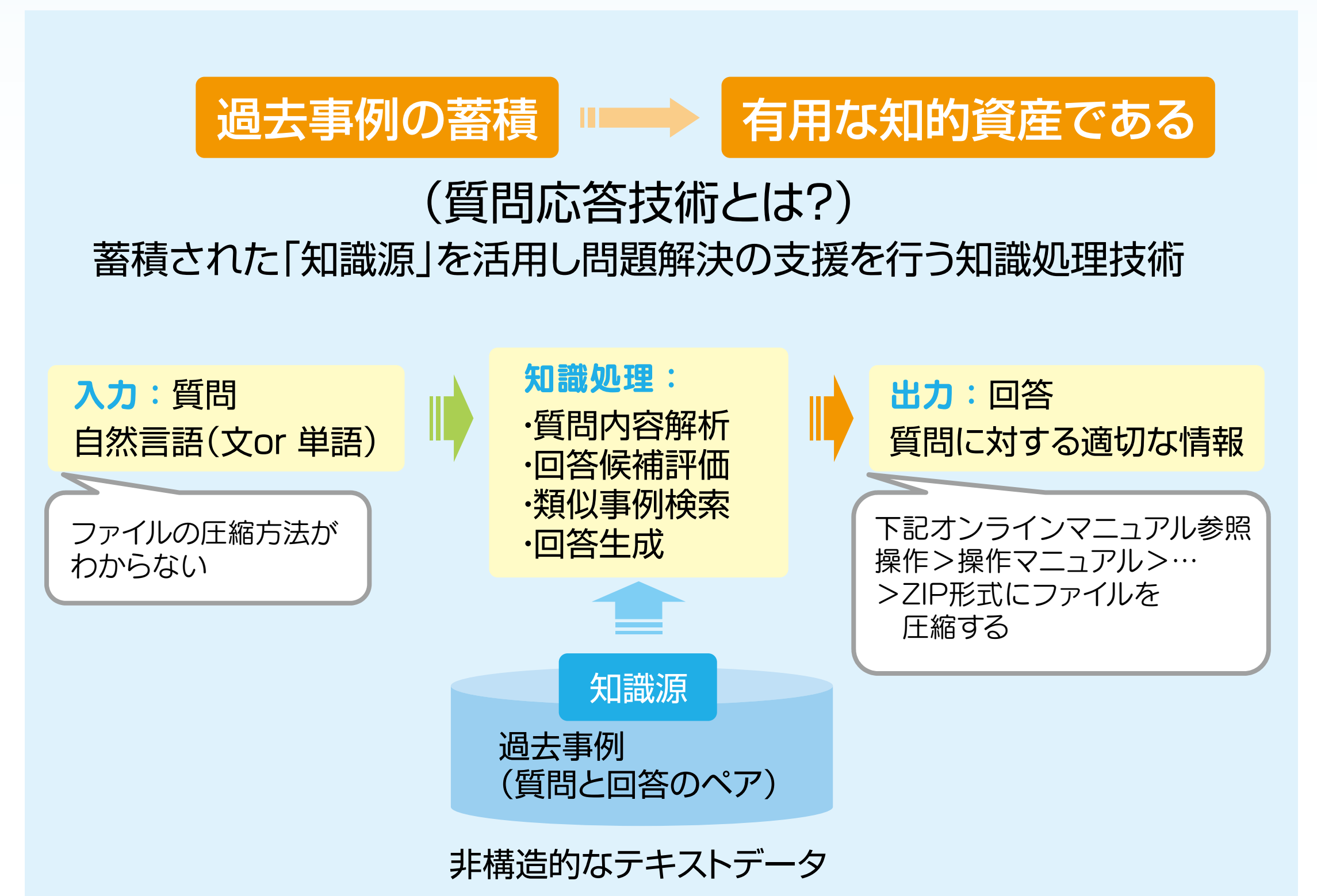
- 業務で蓄積された過去事例は障害対応において重要な知識源と言えます。そこで、本研究では大量の過去事例を有効活用するために、利便性の高い「質問応答」という知識処理手法を検討し、障害対応業務を支援する技術を開発しました。

特長

- 文、単語、文字列による柔軟な質問に対応
- 質問内容の解析と類似事例の絞り込みによって、高い回答精度を実現
- 事例の追加が容易で、最新の障害事象にも即応可能

用途

- ヘルプデスクにおける障害対応支援



テキストマイニングシステム

背景・目的

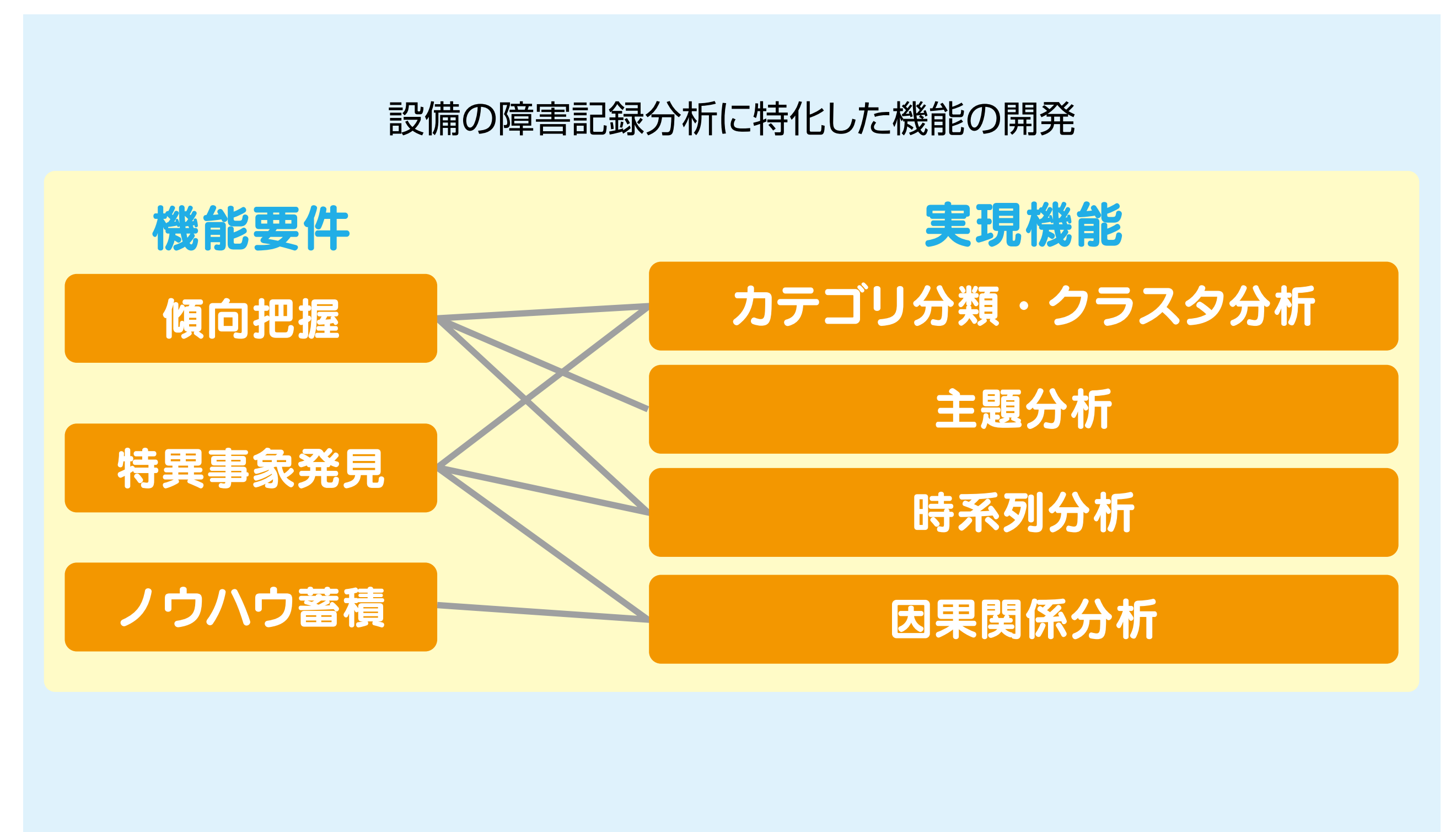
- 設備の障害記録には「事象」と「対応内容」がテキストで記述されており、これらの過去事例は障害対応において重要な知識源と言えます。そこで、顧客意見分析を目的に開発してきたテキストマイニング技術の応用として、電力設備やIT設備の障害分析に特化した機能を開発しました。

特長

- 障害の傾向把握
(キーワード抽出や因果関係分析など)
- 特異事象発見
(時系列変化の追跡や非定型事象の抽出など)
- 独自の情報可視化(見える化)技術

用途

- ヘルプデスクや通信設備等の障害対応支援



過去事例の蓄積は企業の有用な知的資産であるとの思いから、開発を進めました。