

API マッシュアップ・ガイド

非構造化データの問題に対する創造的なソリューション





利用するサービス

IBM Watson の Speech to Text、Text to Speech、および Language Translation

問題

あるコール・センターでは、全世界のお客様に複数の言語でサポートを提供する必要があります。従来のビジネス・モデルでは、サポート対象言語で対応できる人材を雇用する必要があり、それが人件費を押し上げています。

ソリューション

IBM Watson の Speech to Text、Text to Speech、および Language Translation を利用すると、英語しか話せないサポート・スタッフでも複数の言語でお客様サポートを提供できます。

リアルタイムの複数言語翻訳

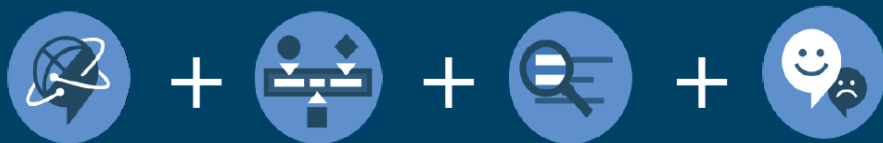
仕組み

ユーザーがコールを開始し、ソース言語（スペイン語など）を選択します。ターゲット言語は英語に設定されていると仮定しましょう。

ユーザーがサポート担当者に話をする、Speech to Text サービスを使用して音声テキストに変換され、Language Translation を使用してテキストが英語に変換されます。

その後、英語のテキストが Text to Speech サービスに入力として送信され、サポート担当者が出力の音声メッセージを聞きます。

これがすべてリアルタイムで行われます。Speech to Text または Language Translation (またはその両方の) サービスからのテキストはアナリティクス用にデータベースに保存することもできます。サポート担当者によって送信された音声メッセージに対し、同様のプロセスが逆に繰り返されます。



利用するサービス

IBM Watson Dialog、Natural Language Classifier、Retrieve & Rank、Tone Analyzer

問題

現在のセルフサービス・アプリケーションでは、ユーザーはガイドがほとんどもしくは全く無いまま静的なフォームに記入させられるため、戸惑ったりいらいらすることが多くあります。フォームが明確で使いやすいものであってもユーザーの注意を引きつけられない場合もあります。

ソリューション

Watson はお客様がチャット・インターフェースを介してやりとりできる API セットを提供します。まるで人間とやりとりしているかのように、お客様は音声やテキストを利用して必要な情報を得られます。FAQ ページやパスワード・リセット・フォームの代わりにこのテクノロジーを利用し、コール・センターの作業負荷を減らすこともできます。

会話型ユーザー・インターフェース

仕組み

Natural Language Classifier が、カスタマイズされた一連の学習済みカテゴリーに従ってユーザー入力を分類します。

Dialog サービスは、プロセス全体を通じてユーザーをガイドしたり、トピックについてユーザーと会話したりするために、この情報を利用できます。ある時点でユーザーが不満を感じた場合には、Tone Analyzer が不満を検出し、人間の担当者に引き継ぐなどの必要な出口戦略を実行します。

Natural Language Classifier および Dialog はより一般的な質問やプロセスに対して最適化されていますが、Retrieve and Rank でシステムをバックアップすることにより、その業務に固有の、より複雑な質問を受けられるようになります。



利用するサービス

IBM Watson Personality Insights、Alchemy Language Sentiment Analysis

問題

人々は、これまでにないほど多くの自分自身についての情報を、他者と共有しています。ソーシャル・メディアには消費者の嗜好に関するデータが溢れていますが、情報が多すぎて、関連性があり役に立つトレンドを見つけることが難しくなっています。

ソリューション

Sentiment Analysis と Personality Insights を使用して、製品のターゲティングとブランドのモニタリングに役立つ情報を、ソーシャル・メディアから抽出することができます。

ソーシャル・メディア・モニタリング

仕組み

Sentiment Analysis は、1 文など短いテキストに対して実行できるため、ソーシャル・メディアに最適です。投稿を個別に分析し、興味あるトピック（自社ブランド、自社製品、イベント、有名人）について人々がどのように話しているかを判別します。結果を集計してトレンドと兆候を見つけ出します。

Personality Insights が会話に関係する人々の洞察を提供することで Sentiment Analysis を補完します。ソーシャル・メディアの投稿者を研究することにより、「自社製品を好む人は外交的か」、「どのような性格の人が競合企業を推奨しそうか」などの質問に答えることができます。

Watson で何をつくりませんか？

すぐに使えるコグニティブ・サービスで Watson の威力をあなたのアプリケーションに

Watson
サービスの詳細
<https://ibm.biz/WDCLOUD>

30 日間
無料トライアルに今すぐ登録
<https://ibm.biz/bmixsignup>

新機能、
質問、イベント
ibm.biz/wdc-dev-community

サポートが必要な場合は
私たちがお手伝いします
<https://ibm.biz/hackhelp>

開発者コミュニティに参加する

Github Watson:
<https://ibm.biz/WDCGhub>

開発者フォーラム:
ibm.biz/watson-dev-forum

DevPost:
<https://ibm.biz/wdypost>