

Watson을 활용한 자연어 처리

IBM Watson의 비즈니스 언어
구사 능력은 그 어느 때보다
탁월합니다.

문제점

언어는 끊임없이 진화합니다. 새로운
관용어와 특정 산업에서 사용되는
전문 용어들이 매일 생겨나고
있습니다.

이러한 데이터의 양은 사람이 읽고
처리하고 종합하기에 너무 많습니다.
그러나 비즈니스 언어를 이해할 수
있는 AI에게는 너무 많은 양이
아닙니다.

비즈니스와 관련된 중요한 결정을
내려야 할 때는 모든 정보에 접근할
수 있어야 합니다.

귀중한 정보인데도 컴퓨터가
이해하기 어려운 언어 형식으로
존재하는 경우가 많습니다. 예컨대,
PDF, 차트, 표, 통화 기록, 수기 문서,
블로그 게시물, 뉴스 기사, 트윗 등이
그렇습니다.

NLP 도입

자연어 처리(Natural Language
Processing, NLP)를 활용하면,
이질적인 비정형 데이터를 모아
처리하여 데이터가 의미하는 바를
이해하고 충분한 정보를 기반으로
의사결정을 내릴 수 있습니다.

NLP 실제 활용 사례

한 에너지 기업은 조직의
지식(institutional knowledge)을
보관하고 NLP 기술을 활용하여
Watson이 접근할 수 있는 지식
베이스를 구축하고자 노력하고
있었습니다.

그 결과 어떻게 되었을까요?

6만 건

수집된 문서 건수. 실행 가능한 인사이트를
쉽게 이용 가능

75%

조사 업무에 사용되는 직원
시간 감소 비율

\$10M

절약된 시간을 비용으로 환산한
금액. 직원 안전 강화

NLP로 Watson이 할 수 있는 일

콘텐츠 마이닝

데이터의 의미 파악

다양한 콘텐츠 사이에 숨겨진 패턴, 트렌드,
관계를 찾기 위해 데이터를 심층적으로
분석합니다. 유수의 한 자동차 제조사는 콘텐츠
마이닝을 통해 고객 설문조사와 차량 센서
데이터와 같은 백만 건 이상의 문서를 10분 만에
분석함으로써 비용을 절감할 수 있었습니다.

단락 검색

출처 표시

질문이 있을 때 답변을 두 개 이상 얻게 됩니다. 한
글로벌 자재 도매업체의 영업 담당자들은 30만 개가
넘는 품목을 포함할 정도로 방대한 제품
카탈로그에 대한 고객의 질문에 신속하게 응답하는
데 어려움을 겪고 있었습니다. 단락 검색을 통해
영업 담당자는 관련 정보를 신속하게 찾을 수
있으므로 평균 교육 시간이 절반으로 줄어듭니다.

토픽 클러스터링

데이터 정리 및 체계화

분석을 위해 여러 곳에서 수집한 많은 유사
데이터를 그룹별로 분류합니다. 한 대규모
소매기업의 고객 서비스 콜센터에서 상담원은
제품과 관련하여 특정 문제가 언급된 통화 기록을
쉽게 수집하고 교차 참조할 수 있습니다. 따라서
고객 서비스를 향상하는 동시에 고품질 정보를
제조업체에 다시 피드백할 수 있습니다.

요약

요약 정리

엄청나게 많은 양의 정보를 여러 문서에서 읽고 가장
중요한 부분을 찾는 다음 분류하고 간결한 단락을
작성합니다. 투자금융회사는 의사결정에 활용하기 위해
많은 데이터를 획득합니다. 그러나 금융 분석가는 모든
데이터를 읽을 수는 없습니다. 이러한 분석가에게 요약
기능을 통해 가장 관련성이 큰 뉴스만을 제공한다면 더
나은 투자 결정을 내릴 수 있습니다.

지능적 문서 이해

관련 있는 정보 탐색.

문서의 구조를 이해하고 가장 관련성 있는 답변과
정보가 포함된 것 같은 섹션을 평가합니다. 한 대규모
은행은 지능적 문서 이해 기능을 사용하여 더욱
최적화된 가격 제안서를 작성하기 위해 복잡한 청구
명세서를 분석했습니다. 과거에는 10일이 걸리던
작업이 이제는 2분밖에 걸리지 않으므로 영업 담당자는
더 가치 있는 작업에 시간을 할애할 수 있습니다.

감정 분석

정서적 상태 파악

텍스트에 숨겨진 반응을 해석하고 분류하여 사람들이
실제로 어떻게 느끼는지 알 수 있도록 합니다. 한
항공사의 콜센터는 감정 분석 기술을 활용하여 승객의
만족 여부를 파악하고 특정 감정 상태의 이유를
찾아내며 상호작용 중 감정이 변화하는 특정 순간을
알아냅니다. 이 정보를 감정의 지표로 사용하여
항공사에 고객이 대체적으로 비행 경험에 대해 어떻게
느끼고 있는 지 알 수 있습니다.

키포인트 분석

핵심 파악

차세대 요약 기능은 데이터 품질과 관련성을 이해하여
정보의 순위를 매기고 중요도 순으로 핵심 정보를
제시하게 될 것입니다. 요약 기능을 사용하는 금융
분석가는 키포인트 분석을 활용하여 문서, 뉴스,
보도자료에서 얻은 금융 데이터의 순위를 매길 수
있으며, 이를 통해 다량의 정보 중에서 고품질 시장
정보를 발견할 수 있습니다

자세히 알아보기

Watson NLP는 기존 워크플로우 및 데이터 인프라에
간편하게 통합할 수 있으며 안전하게 방화벽 뒤에서
또는 어느 클라우드에서나 사용할 수 있습니다. NLP
활용 방법에 대해 전문가와 얘기를 나눌 준비가
되셨나요?

[상담 예약](#) →

기술적으로 어디까지 가능한지 자세히 알아보세요.
Watson Discovery가 NLP 기술을 통해 귀사의
데이터를 살살이 분석하여 가장 유의미한 인사이트를
찾아드립니다.

[Watson Discovery 둘러보기](#) →