

蓄積されたチケット情報の分類によるナレッジの有効活用

富士通株式会社

宮城俊秀

m.toshihide@jp.fujitsu.com

開発における問題点

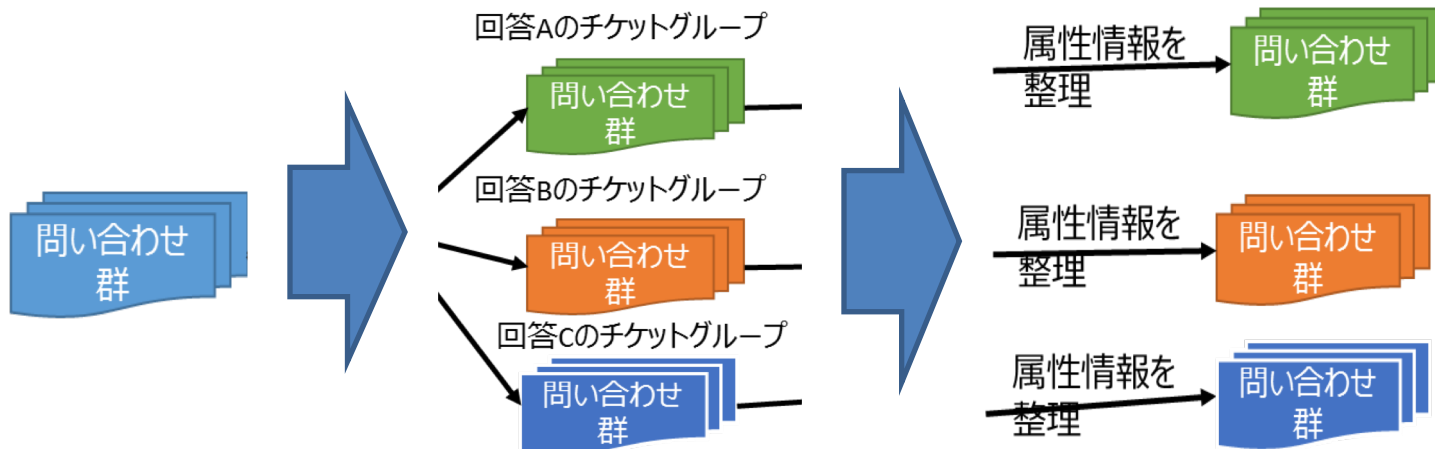
問い合わせ管理システムにおいて、迅速に回答を行うには、過去の問い合わせへの回答情報の活用が重要となってくる。しかしながら、実際には過去の問い合わせ情報を有効活用できていない問題が多く発生している。

手法・ツールの適用による解決

有効活用できていないケースの多くは、過去の問い合わせが、どのような場合に活用できるのか整理できていないことが原因であった。そこで、問い合わせ・回答情報の類似情報から過去の情報を整理するための手法を提案することで、問い合わせ情報の有効活用が期待できる。

解決アプローチ

1. 問い合わせ・回答文章を数値化
 2. 数値化した文章の類似度を比較
 3. 類似度が近い問い合わせ同士を同じ内容の問い合わせとしてグルーピング
 4. 問い合わせが持つ属性情報(OS情報・ソフトウェア情報)で再整理する
- ※今回の取り組みでは1-3までをツール化し、4は人手での確認範囲とした



問い合わせの類似度で分類

問い合わせが持つ属性情報で整理

評価実験

問い合わせ情報450件に対し実験を実施。以下2点で評価

- グループ中の正答率を評価するhomogeneity
- 同じグループに含めるべき問い合わせが正しく同一グループに含まれていることを評価するcompleteness

グループ数	グループに属する問い合わせ数	Homogeneity	Completeness
68	203	0.975	0.727

今後

問い合わせ・回答情報を基に同じ問い合わせを分類できることを確認した。

今後は以下について取り組んでいく

- 問い合わせのバリエーションを増やした状態での手法の検証
- 数万件といった実現場に存在する問い合わせデータへの適用