Chatbot에 활용되는 머신러닝 모델 분석

산업인공지능학과 2021254005 김준태

목차

* 챗봇
* 챗봇에 사용되는 딥러닝 이론
  + NLP
  + CNN
  + RNN ~ LSTM
* 모델 구현 및 테스트
* 결과 및 고찰
* 참고 자료

챗봇

* 챗봇(chatbot) 정의: chatter와 robot의 합성어로 텍스트나 음성을 매개로 사람과 대화를 나눌 수 있는 프로그램
  + 기대 효과: 고객 상담 및 고객 서비스 업무에 도입하여 자동화 및 비용 절감
  + 발전 현황: 과거 다양한 시나리오에 대응할 수 있는 규칙 기반의 프로그램에서 NLP 딥러닝 기술을 도입하여 실제 언어를 이해하고 응답하는 수준의 프로그램으로 발전
* 챗봇 구조
* 챗봇 엔진 핵심 기능
  + 질문 의도 분류 : 화자의 질문 의도를 파악, 분류 모델 활용
  + 개체명 인식 : 화자의 질문에서 단어 토큰별 개체명을 인식
  + 핵심 키워드 추출: 형태소 분석을 통해 의미 해석에 핵심이 되는 단어 토큰 추출
  + 답변 검색 : 답변을 학습 DB로부터 검색
  + 소켓 서버(챗봇 엔진 서버 프로그램) : 클라이언트에서 요청한 질문을 처리

챗봇에 사용되는 딥러닝 이론

* NLP(Natural Language Processing, 자연어 처리)
  + 음성이나 텍스트를 컴퓨터가 인식하고 처리하도록 하는 것
  + Tokenization(토큰화)
    - Token : 자연어에서 일정한 의미가 있는 가장 작은 정보 단위
    - 토큰 단위를 어떻게 정의하느냐에 따라 자연어 처리 성능에 영향을 미침
      * 문장 단위
      * 단어 단위 // 장단점 비교
      * 형태소 단위
        + 형태소 : 의미상 더 이상 쪼개지지 않는 단어

형태소 단위 토큰화에서 형태소의 뜻과 문맥을 고려한 품사 태깅이 필요

* + - * + KoNLPy(한국어 자연어 처리 라이브러리) 형태소 분석기 비교

Kkma

장점: 분석 품질이 좋음, 지원하는 품사 태그가 가장 많음

단점: 분석 속도가 느림, 사용자 사전으로 추가한 복합 명사에 대해 불완전하게 작동함

Komoran

장점: 자소가 분리된 문장이나 오탈자에 강함, 사용자 사전 관리 용이

단점: 적당한 분석 품질과 분석 속도

Okt

장점: 매우 빠른 분석 속도, 정규화 기능 지원

단점: 사용자 사전 관리 어려움, 용언 분석에 일관성이 부족함

* + - 한국어 전처리가 어려운 이유
      * 명사와 조사를 띄어 쓰지 않음
      * 용언에 따라 여러가지 어미가 붙음
      * 어근, 접두사/접미사, 품사 등 다양한 언어적 속성의 구조를 파악해야 함
  + 단어 사전 구축
    - 기존 구어체나 문어체 이외 인터넷 구어체 역시 분석 가능하도록 새로운 단어나 문장의 단어 사전 구축이 필요
  + Embedding
    - 컴퓨터가 연산을 할 수 있도록 단어나 문장을 수치화하여 벡터 공간으로 표현하는 과정
    - 문장 단위 임베딩
      * 장점 : 전체 문장의 흐름을 파악해 벡터로 변환하기 때문에 문맥적 의미를 반영 가능
      * 단점 : 많은 문장 데이터가 필요하며 학습에 비용이 많이 들어감
    - 단어 단위 임베딩
      * 장점 : 학습 방법이 간단하고 비용이 많이 들어가지 않음
      * 단점 : 동음이의어에 대한 구분을 하지 않기 때문에 문맥적 의미를 구분하지 못함
    - 임베딩 기법
      * One-Hot Encoding
        + 단어 집합 사전 구축 필요 : 말뭉치에서 나오는 서로 다른 모든 단어 집합
        + 말뭉치에 존재하는 단어의 수가 One-Hot 벡터의 차원을 결정
        + 단어 순서에 의한 인덱스 값을 기반하여 인코딩한 값으로 단어 의미나 유사 단어와의 관계를 담고 있지 않음
        + 단어 사전 크기에 따라 벡터 차원이 커지고 메모리 낭비와 계산의 복잡도가 커짐
      * 분산 표현
        + 희소 표현의 단점을 보완하기 위한 기법

희소 표현보다 적은 차원으로 단어 표현 가능

단어의 의미, 주변 단어 간의 관계 등 다양한 정보를 담을 수 있음

* + - * + 한 단어의 정보가 특정 차원에 표현되지 않고 여러 차원에 분산되어 표현
      * Word2Vec
        + 2013년 구글에서 발표한 가장 많이 사용되고 있는 임베딩 모델
        + CBOW(Continuous Bag-Of-Words)

주변 단어들을 이용해 타깃 단어를 예측하는 신경망 모델

타깃 단어의 손실만 계산하기 때문에 학습 속도가 빠름

* + - * + Skip-gram

타깃 단어를 이용해 주변 단어들을 예측하는 신경망 모델

단어 분산 표현력이 우수에 임베딩 품질이 우수함

* + 텍스트 유사도
    - 챗봇이 주로 개발되는 FAQ 응대 업무의 특성 상 입력되는 문장과 시스템에서 해당 주제의 답변에 대한 질문이 얼마나 유사한지 계산할 수 있어야 적절한 답변의 출력이 가능
    - N-gram 유사도
      * 이웃한 n개 단어의 출현 횟수를 통계적으로 표현해 텍스트의 유사도를 계산하는 방법
      * n이 너무 클 경우 비교 문장의 토큰과 비교 시 카운트를 놓칠 확률이 커지고 n이 작을 경우 카운트 확률은 높아지지만 문맥을 파악하는 정확도는 떨어짐, 주로 1~5 사이 값을 사용
    - 코사인 유사도
      * 두 벡터 간 코사인 각도를 이용해 유사도를 측정하는 방법
      * 벡터 크기가 중요하지 않을 때 그 거리를 측정하기 위해 사용
* 의도 분석 ~ CNN 모델
  + CNN(Convolutional Neural Network, 합성곱 신경망)
    - 비전 분야에서 주로 사용
    - 1D Convnet의 경우 텍스트 분류나 시계열 예측, 오디오 생성, 기계 번역 분야에서 좋은 성능을 보여준 사례가 존재함
    - 합성곱을 통해 입력 데이터의 특징을 추출
    - Convolution
      * filter(mask, window, kernel 등 다양하게 불림)
        + Stride : 필터의 보폭
        + Filter size와 stride가 출력 크기에 영향을 미침
        + Padding : 입력 feature map의 가장자리에 적절한 행과 열을 추가하여 filter size와 stride에 의해 변하는 출력 크기를 조절
      * Pooling : feature map의 크기를 줄여 과적합을 방지하고 대표값을 통해 주요 특징을 추출
        + Max pooling ~ 최대값 / average pooling ~ 평균값
* 개체명 인식 ~ RNN ~ LSTM 모델
  + RNN(Recurrent Neural Network, 순환 신경망)
    - 은닉층 노드 출력값을 출력층과 그 다음 시점 은닉층 노드의 입력으로 전달하여 순환하는 특징을 가짐
    - Many-to-one, one-to-many, many-to-many와 같이 입출력 길이 조절 가능
  + LSTM(Long Short Term Memory) 모델
    - RNN의 입력 시퀀스 time step이 길어질수록 입력과 출력 간 연관 관계가 줄어들어 생기는 장기 의존성(Long-Term Dependency) 문제를 보완하기 위해 개발된 모델
    - 구조
      * Input gate : 현재 시점의 정보를 얼마나 기억할지 결정
        + sigmoid, tanh 활용
      * Forget gate : 이전까지 기억된 정보를 얼마나 삭제할지 결정
        + sigmoid 활용
      * Output gate : 현재 시점의 은닉 상태 결정
        + tanh 활용
  + Bi-Direction
    - 시퀀스나 시계열 데이터 처리에 특화된 RNN 계열 신경망에 데이터 입력의 역방향 처리를 더하여 양방향의 정보를 전달하고 학습시킴

모델 구현 및 테스트

* 챗봇 엔진 구현 과정
  + 챗봇 엔진 처리 과정 : 발화 입력 - 전처리 – 발화 의도 분석 - 개체명 인식 - DB 내 답변 검색 - 답변 출력
  + 전처리 : 형태소 분석기 komoran 활용
    - 불용어로 사용할 품사 설정 후 POS tagger 활용 제거
      * 품사 정보 언급
    - 단어 사전 구축
      * 사전 구축에 사용한 데이터 : corpus.txt
        + corpus.txt

label : 0~인사, 1~욕설, 2~주문, 3~예약, 4~기타

label별 데이터 개수 등 확인?

구조 : “0000 \t 문장 \t label” 형태로 line별로 데이터 작성되어 있음

\t으로 헤더, 문장, label 구분

헤더 부분인 ‘0000’ 제거

문장 : 전처리기 활용 형태소 분석 및 품사 태깅

태깅된 품사에 근거하여 키워드 추출

추출한 키워드에 인덱스를 붙여 단어 사전 구축

* + 의도 분석: 1D convolution CNN을 사용한 분류 모델
    - 학습 데이터 분석 ~ total\_train\_data.csv
      * Column : query, intent
      * Intent label : 0~인사, 1~욕설, 2~주문, 3~예약, 4~기타
        + Label 별 데이터 개수 등 확인?
      * 전처리
        + komoran 형태소 분석기에 tsv 파일로 사용자 사전 추가
        + 전처리 객체를 활용하여 단어 시퀀스 벡터를 생성하고 패딩을 통해 벡터 크기를 동일하게 맞춤
    - CNN 모델 구조
      * Embedding layer
      * Convolution layer
      * Concatenate
      * Fully connected layer
    - Hyper parameter
      * Drop\_out 비율 : 0.3
      * Epoch : 30
      * Optimizer : Adam
      * Learning rate : 0.0005
      * Loss function : sparse categorical crossentropy
    - 결과
      * Accuracy : 63.89
      * Confusion matrix 결과 해석
  + 개체명 인식(NER, Named Entity Recognition): Bi-LSTM을 사용한 예측 모델
    - 학습 데이터 분석 ~ ner\_train.txt
      * 주요 개체명 label : B\_FOOD~음식, B\_DT~날짜 및 시간, B\_PS~사람, B\_OG~조직 및 회사, B\_LC~지역
    - BI-LSTM 모델 구조
      * Embedding layer
      * Bidirectional LSTM
      * TimeDistributed Dense layer
        + Many-to-Many model
    - Hyper parameter
      * Dropout 비율 : 0.5
      * Recurrent\_Drop\_out 비율 : 0.25
      * Epoch : 10
      * Optimizer : Adam
      * Learning rate : 0.01
      * Loss function : categorical crossentropy
    - 결과
      * 정확도 : 98.4
      * Classification report 결과 해석
      * Confusion matrix 그려 보기
  + 답변 검색 ~ 검색 알고리즘 관련 이론은 굉장히 방대함
    - Rule Base의 SQL 구문 형태로 실습

결과 및 고찰

* 단어 사전 및 양질의 학습 데이터 구축 필요
  + 챗봇의 경우 사용 분야 및 목적을 명확하게 정의하고 사용 범위를 좁혀야 정확하고 일관성 있는 서비스 제공이 가능하다고 알려져 있음
  + 챗봇 적용 분야에서 주로 사용되는 용어 및 프로세스, 도메인 지식 등을 반영하여 명확한 기준으로 labeling된 단어 사전 및 학습 데이터가 신경망 모델 성능을 좌우함
* 전처리 및 임베딩 모듈 성능 검증 및 개선
  + 구축된 학습 데이터를 신경망이 학습할 수 있도록 전처리하고 벡터화, 수치화하는 임베딩 결과 역시 신경망 모델 성능을 좌우함
* 신경망 모델 구조 개선
  + 발화 의도 분류 및 개체명 인식에 사용되는 신경망의 성능을 높여야 정확한 답변 제공 가능
  + 자연어 관련 신경망 모델의 대부분 무거운 편이기 때문에 정확도뿐만 아니라 효율성을 가진 모델 구성이 필요
* 효율적인 DB 모델링
  + 적절한 답변을 검색하여 보여줄 수 있도록 효율적인 DB 모델링이 필요
  + 쿼리 성능이 답변 제공 속도를 좌우할 수 있을 거라 생각됨

참고 자료

* 처음 배우는 딥러닝 챗봇, 조경래, 한빛미디어