

MITSUBISHI ELECTRIC CORPORATION
PUBLIC RELATIONS DIVISION
7-3, Marunouchi 2-chome, Chiyoda-ku, Tokio, 100-8310, Japan

ZUR SOFORTIGEN VERÖFFENTLICHUNG

Nr. 3403

Bei diesem Text handelt es sich um eine Übersetzung der offiziellen englischen Version dieser Pressemitteilung, die nur als Hilfestellung und Referenz bereitgestellt wird. Ausführliche und/oder spezifische Informationen entnehmen Sie bitte der englischen Originalversion. Im Falle von Abweichungen hat der Inhalt der englischen Originalversion Vorrang.

Kundenanfragen

Information Technology R&D Center
Mitsubishi Electric Corporation

Presseanfragen

Public Relations Division
Mitsubishi Electric Corporation

www.MitsubishiElectric.com/ssl/contact/company/rd/form.html

prd.gnews@nk.MitsubishiElectric.co.jp

www.MitsubishiElectric.com/news/

**Mitsubishi Electric entwickelt auf der Wissensverarbeitung basierende KI
zur Zusammenfassung von Dialogen**

Halbiert die für die Erstellung des Berichts benötigte Zeit nach dem Telefongespräch

TOKIO, 17. März 2021 – die [Mitsubishi Electric Corporation](https://www.mitsubishielectric.com) (TOKIO: 6503) gab heute bekannt, dass das Unternehmen eine Technologie zur Zusammenfassung von Dialogen auf der Grundlage seiner KI-Technologie Maisart^{®*} entwickelt hat, die automatisch genaue schriftliche Zusammenfassungen von Gesprächen generiert. So brauchen Callcenter-Mitarbeiter nur noch etwa halb so viel Zeit für die Erstellung von Abschlussberichten nach Telefongesprächen, wie Vorabtests in einem Callcenter von Mitsubishi Electric gezeigt haben.

* Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in Technology  **Maisart**

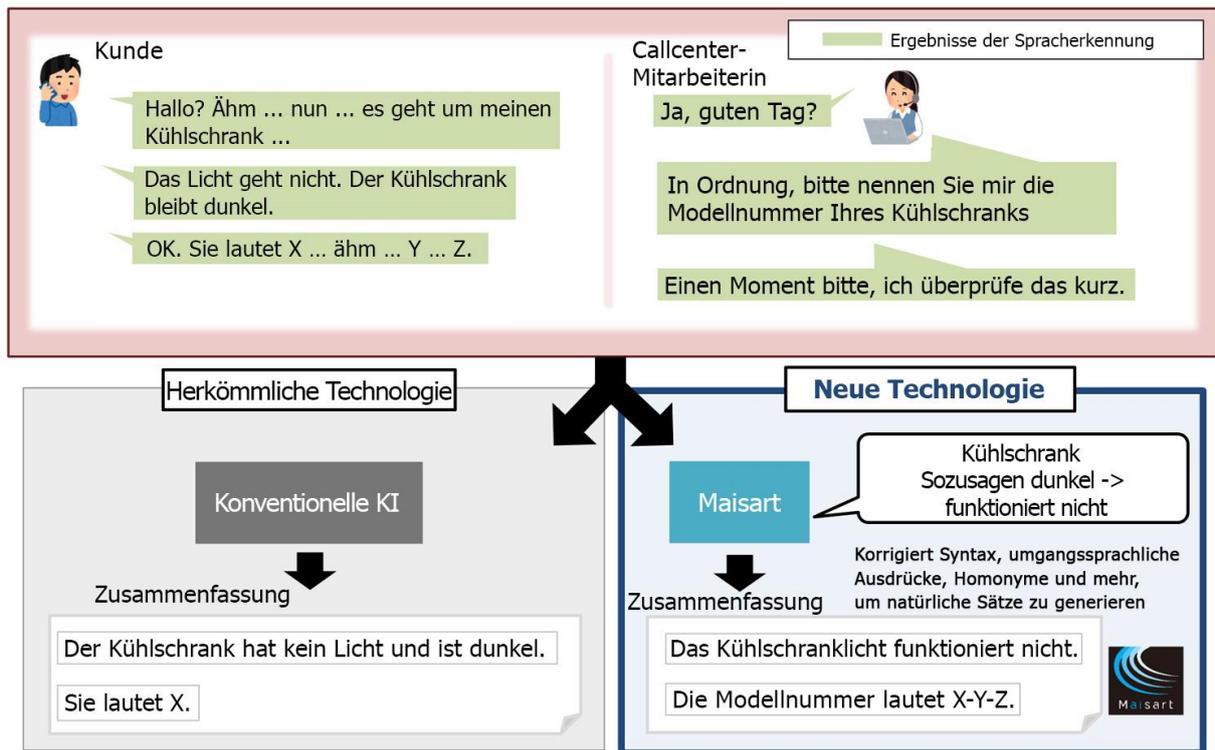


Abb. 1: Anwendungsbeispiel in einem Callcenter

Hauptmerkmale

1) *Generiert automatisch schriftliche Aufzeichnungen und halbiert die für die Erstellung von Abschlussberichten benötigte Zeit*

Aufzeichnungen von Callcenter-Dialogen, die mit konventioneller Spracherkennungstechnologie erstellt wurden, enthalten in der Regel irrelevante Äußerungen, unterbrochene Sprache usw., was es der Software erschwert, nützliche schriftliche Aufzeichnungen der Dialoge zu erstellen. Die neue Technologie von Mitsubishi Electric (Abb. 2) erlernt jedoch die Zusammenhänge von Dialogen, um Bedeutungen genau zu bestimmen, einschließlich umgangssprachlicher und semantischer Ausdrücke. Anschließend werden Daten aus früheren Berichten verwendet, um unterbrochene Sprache, Grammatikfehler, Wortwahl und mehr zu korrigieren und vollständige natürliche Sätze zu generieren. Als Nächstes werden die ähnlichsten und kürzesten Sätze aus früheren von den Mitarbeitern bearbeiteten Berichten extrahiert, um schließlich eine schriftliche Zusammenfassung zu erstellen. Interne Tests haben gezeigt, dass die neue Technologie von Mitsubishi Electric nicht nur das Volumen des japanische Texts erheblich komprimiert, sondern auch dafür sorgt, dass etwa 90 % des Texts verwertbar sind, verglichen mit etwa 30 % beim Einsatz von herkömmlicher Technologie. Dadurch benötigen Callcenter-Mitarbeiter etwa nur halb so viel Zeit für die manuelle Erstellung ihrer Abschlussberichte.

2) **Erlern schrittweise manuelle Korrekturen, um die Korrekturgenauigkeit sukzessiv zu verbessern**

Wenn Interessenten anrufen, um sich nach neuen Produkten usw. zu erkundigen, ist es schwierig, automatisch genaue Aufzeichnungen dieser Gespräche zu generieren, da herkömmliche Software nicht auf Anrufverläufe und frühere Berichte zu ähnlichen Themen zurückgreifen kann. Um dieses Problem zu lösen, aktualisiert die neue KI-Technologie von Mitsubishi Electric ihr Wissen kontinuierlich, indem sie auf kürzlich bearbeitete Berichte zugreift, um zu erlernen, wie Mitarbeiter unterbrochene Syntax, umgangssprachliche Ausdrücke, Homonyme und mehr manuell in eine natürlichere Sprache umformulieren.



Abb. 2: Zusammenfassungsprozess

Vergleich der neuen Technologie mit herkömmlichen Methoden

	Dialogverarbeitungsmethode	Leistung
Neu	Maisart lernt Anrufverläufe und frühere Berichte, um eine schriftliche Aufzeichnung zu erstellen, und extrahiert dann die ähnlichsten und kürzesten Sätze aus manuell erstellten früheren Berichten, um eine komprimierte Aufzeichnung von zusammengefassten natürlichen Sätzen zu erstellen.	Etwa 90 % der generierten Aufzeichnung können im Abschlussbericht verwertet werden.
Herkömmlich	Die KI lernt, wie gesprochene Sätze durch durchgängiges maschinelles Lernen in zusammengefasste Sätze umgewandelt werden können.	Etwa 30 % der generierten Aufzeichnung können im Abschlussbericht verwertet werden.

Zukünftige Pläne

Mitsubishi Electric wird seine neue Technologie ab März 2021 durch Demonstrationstests im unternehmenseigenen Callcenter auswerten, um die Technologie schließlich dazu zu nutzen, Aufzeichnungen von Telefongesprächen mit Kunden über Produktdefekte, Produkthanfragen usw. zu generieren.

Hintergrund

Laut einem 2019 von der japanischen Regierung herausgegebenen Whitepaper über Callcenter gaben 41,8 % der Befragten an, dass die Verbesserung der Arbeitseffizienz von Callcenter-Mitarbeitern ein wichtiges Thema sei. Die Nachfrage nach einem automatisierten Prozess zur Erstellung von Berichten über Telefongespräche mit Kunden steigt. Herkömmliche Technologien generieren jedoch Aufzeichnungen, von denen nur ca. 30 % bei der Erstellung von Abschlussberichten über Kundengespräche verwertbar sind. Folglich ist es für die Callcenter-Mitarbeiter immer noch praktischer, solche Berichte manuell ohne KI zu erstellen.

Über Maisart

Maisart baut auf der eigenen Mitsubishi Electric-Technologie für künstliche Intelligenz (KI) auf. Dazu gehören kompakte KI, automatisierte Design Deep-Learning-Algorithmen und eine extrem effiziente Smart-Learning-KI. Maisart steht für „Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in Technology“. Das Unternehmen agiert unter der Prämisse, dass KI-Technologie Geräte intelligenter macht und das Leben sicherer, intuitiver und komfortabler gestaltet.

Maisart ist eine eingetragene Marke der Mitsubishi Electric Corporation.

###

Über die Mitsubishi Electric Corporation

Mit 100 Jahren Erfahrung in der Bereitstellung zuverlässiger und qualitativ hochwertiger Produkte ist Mitsubishi Electric Corporation (TOKIO: 6503) ein weltweit anerkannter Marktführer in der Herstellung, dem Marketing und dem Vertrieb von elektrischen und elektronischen Geräten für die Informationsverarbeitung und Kommunikation, Weltraumentwicklung und Satellitenkommunikation, Unterhaltungselektronik, Industrietechnologie, Energie, Mobilitäts- und Gebäudetechnologie. In Anlehnung an „Changes for the Better“ ist Mitsubishi Electric bestrebt, die Gesellschaft mit Technologie zu bereichern. Das Unternehmen erzielte zum Ende des Geschäftsjahres am 31.03.2020 einen konsolidierten Umsatz von 40,9 Milliarden US Dollar*. Weitere Informationen finden Sie unter: www.MitsubishiElectric.com

* US-Dollarbeträge werden zu einem Wechselkurs von 109 Yen für 1 US-Dollar umgerechnet, dem ungefähren Wechselkurs an der Tokioter Devisenbörse vom 31. März 2020.