

# コミュニケーション マイニング

AIと機械学習を活用し、コミュニケーションデータを分析することで、より良いサービスや環境につながる、戦略的意思決定と施策の実現を支援します。

このような課題を解決できます！

業務改善を進めているが、  
直接的な効果が出ない

大量のコミュニケーション  
データから、企業の課題や  
重要情報の分析をしたい

コンプライアンス違反の  
検知やリスク管理にAIを  
活用したい

アンケート結果や問い合わせ  
内容をAIで分析したい

## コミュニケーションマイニングとは

コミュニケーションマイニングとは、電子メールやチャット等のコミュニケーションデータの分析を行い、コミュニケーションの質や効率を向上させる手法です。

自動化プラットフォーム「UiPath」を活用することで、コミュニケーションマイニングを実現し、業務自動化に繋げることができます。

## ■ コミュニケーションマイニングで実現できること



### コミュニケーションデータ分析 (非構造化データ分析)

テキスト、会話データを抽出し解析することで、意思決定や戦略の立案をサポートします。



### RPA と連携した業務の自動化

RPA と連携することで、メールやチャット等をきっかけとした業務を自動化し、作業時間の短縮と効率化を実現します。

## ■ クレスコのコミュニケーションマイニングサービス



### PoC支援



### UiPathライセンス販売



### 導入支援・運用保守

### 無料診断

分析に必要なデータのアドバイスとPoCに向けた無料診断を行います！



クレスコは、UiPath社の認定リセラー最上位である「プラチナパートナー」です。

## コミュニケーションマイニングの活用例

01

### メッセージを解釈

Subject: 発注番号 1863325

From: 田中 太郎

To: 山田 花子

山田様

5月17日と6月6日の電子メールに続き、私の注文内のSKU4537の数量を3に更新してください。配送先の住所も以下の通りに更新してください。

東京都港区 1-1

手続きが少し煩雑に感じます。



02

### 重要な洞察を抽出・分類

発注 > 変更 > 量

発注番号: 1863325

商品ID: SKU4537

数量: 3

発注 > 変更 > 配送先住所

発注番号: 1863325

住所: 東京都港区 1-1

不満

分類ラベル  
分類

エンティティ  
固有表現を抽出

感情  
ポジティブ、ネガティブのスコアを算出

03

### 分析・自動化

分析



Positivity

62%

データセット全体のセンチメント

自動化

ERPの更新

検索 発注番号: 1863325

更新 SKU4537の数量を3へ

更新 住所: 東京都港区 1-1

メール送信

ご不便をおかけして申し訳ございません。

配送先の住所は更新され、SKU4537の数量も3に変更されました。

お問い合わせ

株式会社クレスコ

〒108-6026  
東京都港区港南 2-15-1 品川インターシティ A 棟 26 階  
TEL03-5769-8080 URL <https://www.cresco.co.jp/>

<https://wakuwaku.cresco.co.jp/solution/communications-mining>



CRESCO