

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

**FOR UMIDDELBAR UTGIVELSE**

**nr. 3403**

*Denne teksten er en oversettelse av den offisielle engelske versjonen av pressemeldingen, og den er kun ment som et praktisk referanseverktøy. Du finner detaljene og spesifikasjonene i den originale engelske versjonen. Dersom tekstene ikke stemmer overens, er det den originale engelske versjonen som gjelder.*

*Kundeforespørsler*

Information Technology R&D Center  
Mitsubishi Electric Corporation

[www.MitsubishiElectric.com/ssl/contact/company/rd/form.html](http://www.MitsubishiElectric.com/ssl/contact/company/rd/form.html)

*Medieforespørsler*

Public Relations Division  
Mitsubishi Electric Corporation


[prd.gnews@nk.MitsubishiElectric.co.jp](mailto:prd.gnews@nk.MitsubishiElectric.co.jp)

[www.MitsubishiElectric.com/news/](http://www.MitsubishiElectric.com/news/)

## **Mitsubishi Electric utvikler dialogsammenfattende AI basert på kunnskapsbehandling**

*Halverer klargjøringstiden for rapport etter samtale*

**TOKYO, 17. mars 2021** – [Mitsubishi Electric Corporation](https://www.mitsubishielectric.com) (TOKYO: 6503) kunngjorde i dag at de har utviklet en dialogsammenfatningsteknologi basert på sin AI-teknologi Maisart<sup>®</sup> som automatisk genererer nøyaktige skriftlige sammenfatninger av samtale, og dermed gjør det mulig for telefonsentre å omtrent halvere tiden de trenger for å forberede sluttrapporter etter samtaler, som fastslått i foreløpige tester utført på et telefonsenter hos Mitsubishi Electric.

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

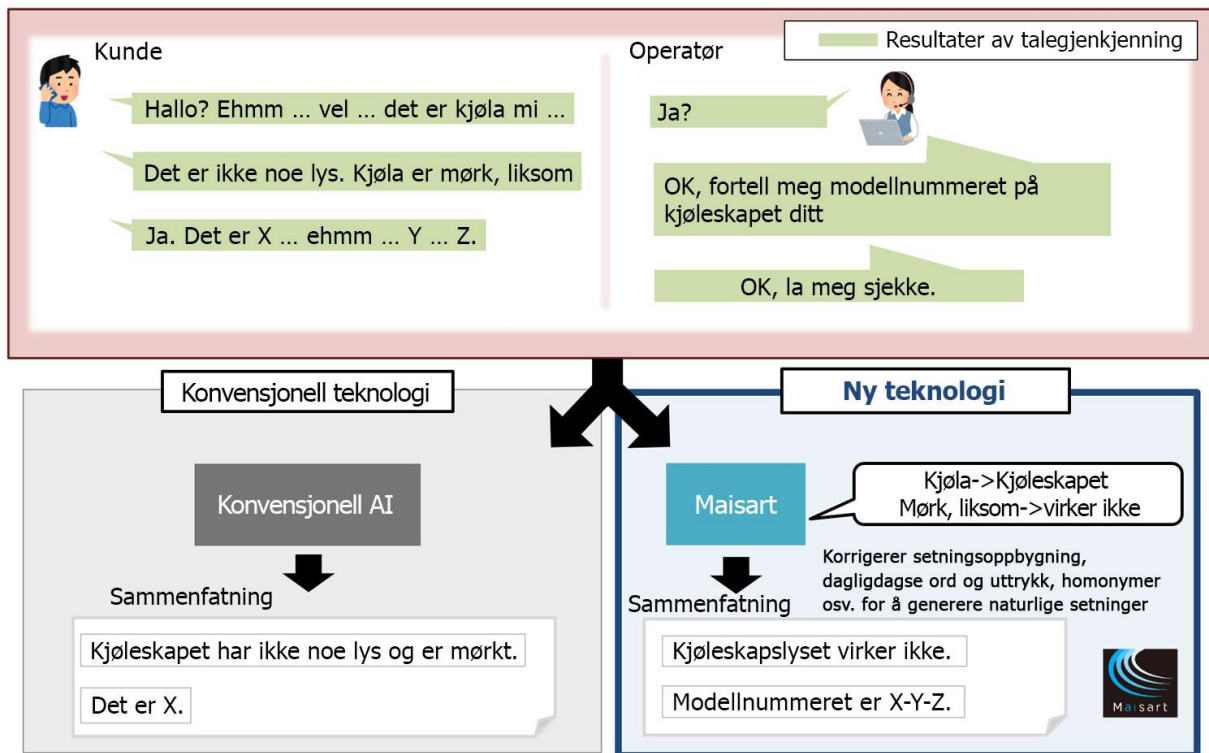


Fig. 1: Eksempel på bruk i telefonsenter

### Viktige funksjoner

#### 1) *Genererer automatisk skriftlige journaler og halverer klargjøringstiden for sluttrapporten*

Opptak av telefonsenterdialoger forberedt med konvensjonell talegjenkjenningsteknologi inneholder vanligvis uviktige ytringer, gebrokken tale osv., noe som gjør det vanskelig for programvaren å generere nyttige, skriftlige journaler av dialogene. Mitsubishi Electrics nye AI-teknologi (Fig. 2), derimot, lærer dialogkontekster for å fastslå betydninger nøyaktig, inkludert for muntlige og semantiske uttrykk. Den bruker deretter data fra tidligere rapporter til å korrigere gebrokken tale, grammatiske feil, ordvalg osv. for å generere fullstendige, naturlige setninger. Deretter trekker den ut de mest like og korteste setningene fra tidligere rapporter redigert av ansatte og produserer deretter til slutt en sammenfattet skriftlig journal. Interne tester viste at Mitsubishi Electrics nye teknologi ikke bare kondenserer japansk tekstvolum dramatisk, omtrent 90 % av teksten kan brukes sammenlignet med omtrent 30 % ved konvensjonell teknologi, noe som gjør det mulig for ansatte i telefonsentre å omtrent halvere tiden de trenger for å klargjøre sluttrapportene manuelt.

#### 2) *Lærer trinnvis manuelle korrigeringer for gradvis å forbedre korrigeringsnøyaktigheten*

Når folk ringer for å spørre om nye produkter osv., er det vanskelig å generere nøyaktige journaler for disse samtalene automatisk, siden konvensjonell programvare ikke kan henviser til samtalelogger og tidligere rapporter som dekker lignende emner. For å overvinne dette hinderet oppdaterer Mitsubishi Electrics nye AI-teknologi gradvis og oppdaterer kunnskapen ved å se på nylig redigerte rapporter for å lære hvordan de ansatte manuelt konverterer gebrokken setningsoppbygning, muntlige uttrykk, homonymer osv. til mer naturlig språk.

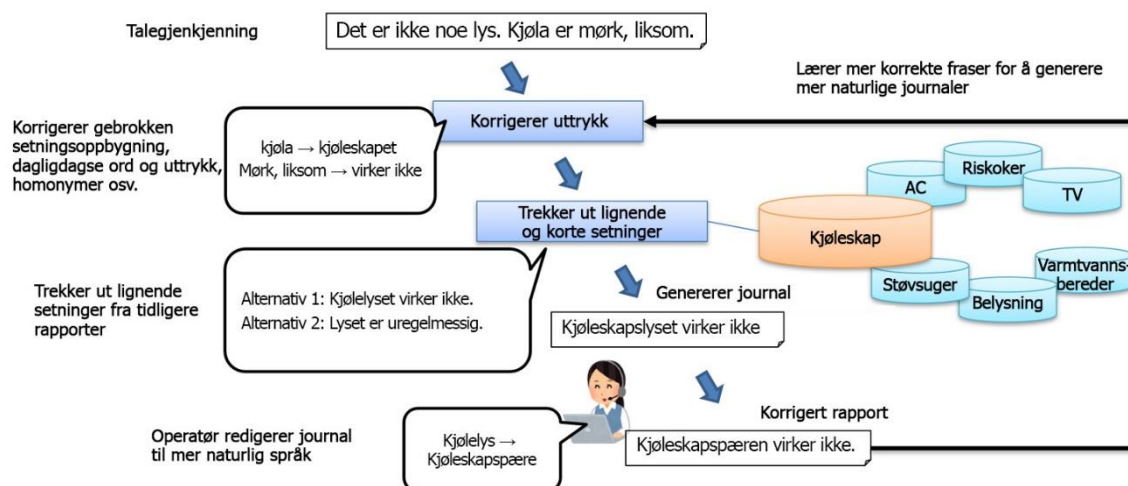


Fig. 2: Sammenfatningsprosess

### Sammenligning av nye og konvensjonelle metoder

	Metode for behandling av dialog	Ytelse
Ny	Maisart lærer samtalelogger og tidligere rapporter for å opprette en skriftlig journal og trekker deretter ut de mest like og korteste setningene fra manuelt produserte tidligere rapporter for å generere en kondensert journal av sammenfattede naturlige setninger	Omtrent 90 % av generert journal kan brukes i sluttrapport
Konvensjonell	AI lærer å konvertere talte setninger til sammenfattede setninger ved hjelp av ende-til-ende-maskinlæring.	Omtrent 30 % av generert journal kan brukes i sluttrapport

### Fremtidige planer

Mitsubishi Electric vil evaluere den nye teknologien gjennom demonstrasjonstester på selskapets eget telefonsenter fra mars 2021, med sikte på å til slutt bruke den til å generere journaler for telefonsamtaler med kunder angående produktfeil, produktforespørsler osv.

### Bakgrunn

Ifølge en rapport om telefonsentre utstedt av den japanske regjeringen i 2019, sa 41,8 % av de som ble spurt, at et viktig problem er å forbedre effektiviteten av operatørarbeidet. Det er økende etterspørsel etter å automatisere prosessen med å forberede rapporter om telefonsamtaler med kunder. Konvensjonelle teknologier genererer imidlertid journaler hvor bare ca. 30 % kan brukes når det forberedes sluttrapporter om samtaler med kunder. Det er derfor fortsatt mer praktisk for operatører å opprette slike rapporter manuelt, uten bruk av AI.

### **Om Maisart**

Maisart omfatter Mitsubishi Electrics merkevarebeskyttede teknologi for kunstig intelligens (AI), inkludert kompakt AI, algoritmen for dyp læring for automatisert design og enda mer effektiv smartlærings-AI. Maisart er en forkortelse for «Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in Technology». Under konsernets aksiom «Original AI technology makes everything smart» bruker selskapet original AI-teknologi og Edge Computing for å gjøre enheter smartere og livet sikrere og mer intuitivt og praktisk.

*Maisart er et registrert varemerke for Mitsubishi Electric Corporation.*

###

### **Om Mitsubishi Electric Corporation**

Med 100 års erfaring i å levere pålitelige produkter av høy kvalitet er Mitsubishi Electric Corporation (TOKYO: 6503) en anerkjent markedsleder innen produksjon, markedsføring og salg av elektrisk og elektronisk utstyr som brukes innen informasjonsbehandling og kommunikasjon, romfart og satellittkommunikasjon, forbrukerelektronikk, industrideknologi, energi, transport og anleggsutstyr. Mitsubishi Electric beriker samfunnet med teknologi i tråd med «Changes for the Better» (Endringer til det bedre). Selskapet registrerte en inntekt på 4 462,5 milliarder yen (USD 40,9 milliarder\*) i regnskapsåret som endte 31. mars 2020. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du gå til [www.MitsubishiElectric.com](http://www.MitsubishiElectric.com)

\*Beløp i USD er omregnet fra yen ved kursen 109 = USD 1, den omtrentlige kursen på Tokyo Foreign Exchange Market den 31. mars 2020