

**FÖR OMEDELBAR PUBLICERING**

**Nr 3403**

*Det här pressmeddelandet är en översättning av den officiella engelskspråkiga versionen. Det publiceras endast som praktisk referens för användaren. Läs den ursprungliga engelska versionen för information. Vid skillnader mellan texterna är det den engelska versionen som gäller.*

*Kundförfrågningar*

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)

*Medieförfrågningar*

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 utvecklar AI-samtalssammanfattning baserat på  
kunskapsbearbetning**

*Halverar förberedelsetiden för rapporter efter samtalet*

**TOKYO, 17 mars 2021** – [Mitsubishi Electric Corporation](https://www.mitsubishielectric.com) (TOKYO: 6503) meddelade idag att företaget har utvecklat en samtalssammanfattningsteknik baserad på dess AI-teknik Maisart<sup>®\*</sup> som automatiskt genererar noggranna skriftliga sammanfattningar av samtalen, vilket gör det möjligt för kundtjänstpersonal att halvera den tid de behöver för att förbereda slutliga rapporter efter samtal, enligt vad som fastställs i ett preliminärt test av en kundtjänst hos Mitsubishi Electric.

\* [Mitsubishi Electric's AI](#) creates the [State-of-the-ART](#) in technology  **Maisart**

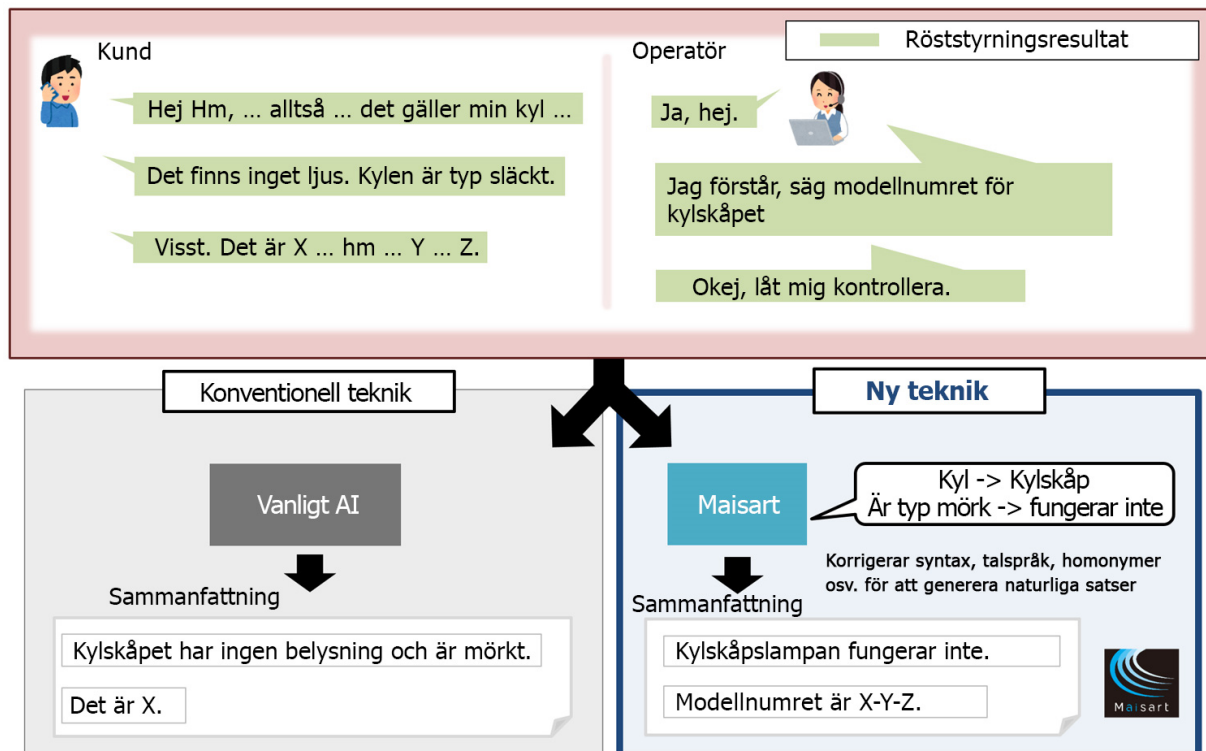


Fig. 1: Exempeltillämpning hos kundtjänst

### Viktiga egenskaper

#### 1) *Genererar automatiskt skrivna poster och halverar den slutliga förberedelse tiden för rapporter*

Inspelningar av kundtjänstamtal som har förberetts med konventionell taligenkänningsteknik innehåller vanligen främmande yttranden, ofullständiga satser osv., vilket gör det svårt för programvaran att generera användbara skrivna poster av samtalen. Mitsubishi Electric's nya teknik (fig. 2), lär sig istället samtalssammanhang för att noggrant fastställa innebörd, inklusive för talspråkliga och semantiska uttryck. Den använder sedan data från tidigare rapporter för att korrigera ofullständiga satser, grammatiska fel, ordval osv. för att generera fullständiga naturliga satser. Därefter extraheras de mest motsvarande och kortaste satserna från tidigare rapporter som redigerats av personal och sedan skapas en skriftlig sammanfattningsrapport. Interna tester visade att Mitsubishi Electric's nya teknik inte bara komprimerar den japanska textvolymen dramatiskt, omkring 90 % av texten kan användas jämfört med cirka 30 % vid konventionell teknik, vilket gör det möjligt för kundtjänstpersonal att halvera den tid de behöver för att manuellt förbereda sina slutrapporter.

#### 2) *Lär sig stegvist manuella korrigeringar för att gradvis förbättra korrigeringsnoggrannheten*

När människor ringer för att fråga om nya produkter osv. är det svårt att automatiskt generera korrekta uppgifter om dessa samtal eftersom konventionell programvara inte kan hänvisa till samtalshistorik och tidigare rapporter som täcker liknande ämnen. För att övervinna detta hinder uppdateras Mitsubishi Electric's nya AI-teknik kontinuerligt och kunskapen uppdateras genom att de nyligen redigerade rapporterna används för inlärning av hur personalen manuellt justerat ofullständiga satser, talspråsuttryck, homonymer osv. till ett mer naturligt språk.

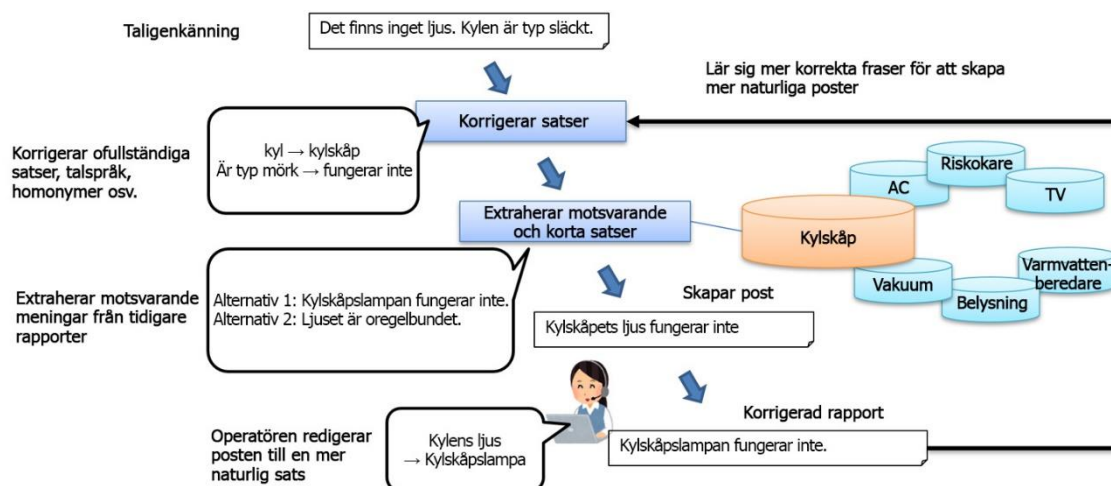


Fig. 2: Sammanfattningsprocess

### Jämförelse av nya och konventionella metoder

	Bearbetningsmetod för samtal	Resultat
Ny	Maisart lär sig samtalshistorik och tidigare rapporter för att skapa en skriftlig rapport och extraherar sedan de mest motsvarande och kortaste satserna från manuellt skapade tidigare rapporter för att skapa en komprimerad logg med sammanfattade naturliga satser	Cirka 90 % av den genererade posten kan användas i den slutliga rapporten
Konventionell	AI lär sig att omvandla talade satser till sammanfattade satser genom heltäckande maskininläring.	Cirka 30 % av de genererade posterna kan användas i den slutliga rapporten

### Framtida planer

Mitsubishi Electric kommer att utvärdera sin nya teknik genom demonstrationstester i företagets egna kundtjänst från mars 2021, med målet att så småningom använda den för att skapa poster över telefonsamtal med kunder om produktfel, produktförfrågningar osv.

### Bakgrund

Enligt ett faktablad för kundtjänster som utgavs av den japanska regeringen 2019, svarade 41,8 % av dem som deltog i undersökningen att en viktig fråga är att förbättra effektiviteten för kundtjänstpersonalen. Det finns en växande efterfrågan på att automatisera processen med förberedelsen av rapporter om kundsamtal. Konventionella tekniker genererar dock poster där endast cirka 30 % kan användas när slutliga rapporter förbereds för kundsamtal. Därför är det fortfarande mer praktiskt för kundtjänstpersonalen att skapa sådana rapporter manuellt, utan att använda AI.

### **Om Maisart**

Maisart omfattar Mitsubishi Electric's egenutvecklade artificiella intelligens-teknik (AI), inklusive dess kompakta AI, en automatiserat designad djupinlärningsalgoritm och extra effektiv smartinlärnings-AI. Maisart är en förkortning av "Mitsubishi Electric's AI creates the State-of-the-ART in Technology". Under företagets axiom "Ursprunglig AI-teknik gör allt smart" utnyttjar företaget den ursprungliga AI-tekniken och nydanande datoranvändning för att göra produkter smartare och livet säkrare, intuitivare och mer praktiskt.

*Maisart är ett registrerat varumärke som tillhör Mitsubishi Electric Corporation.*

###

### **Om Mitsubishi Electric Corporation**

Mitsubishi Electric Corporation (TOKYO: 6503) har 100 års erfarenhet av att tillhandahålla tillförlitliga och högkvalitativa produkter, och är en erkänd global ledare inom tillverkning, marknadsföring och försäljning av elektrisk och elektronisk utrustning för informationsbehandling och kommunikation, rymdteknik och satellitkommunikation, konsumentelektronik, industriteknik, energi, transport och byggutrustning. Mitsubishi Electric berikar samhället med teknik i enlighet med företagets motto, "Changes for the Better". Företaget noterade en försäljning på 4 462,5 miljarder yen (40,9 miljarder dollar\*) under räkenskapsåret som slutade den 31 mars 2020. Mer information finns på [www.MitsubishiElectric.com](http://www.MitsubishiElectric.com)

\*Amerikanska dollarbelopp har omvandlats från yen till kursen ¥109=1 USD, den ungefärliga kursen på Tokyobörsen den 31 mars 2020