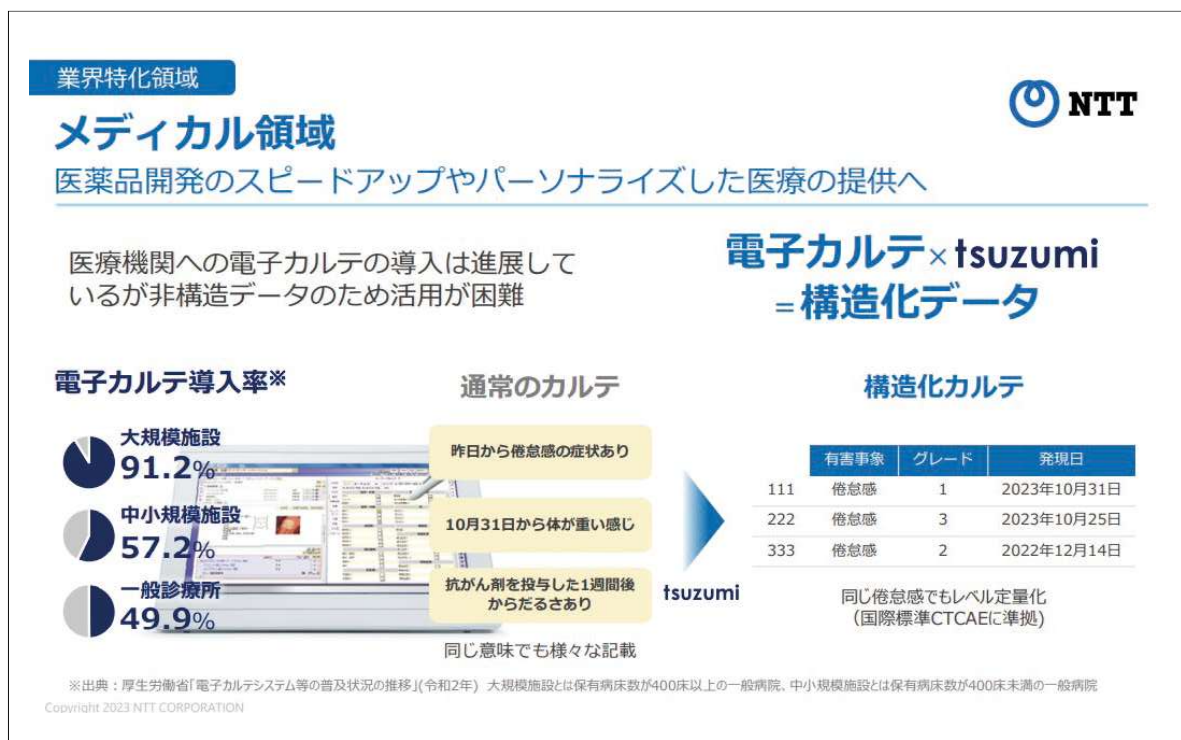


図表5-3-8 ▶tsuzumiのユースケース：電子カルテの構造化



出所：NTT「NTT独自の大規模言語モデル『tsuzumi』を用いた商用サービスを2024年3月提供開始」(2023年11月1日) 記者説明会資料「NTT版LLM『tsuzumi』を自然言語処理研究開始から40年、満を持してデビュー！」

用のままとなっている電子カルテデータが、分析可能なデータに変わる。

こうしたデータを活用することで、個々の患者に適した治療や投薬を行う「プレジジョン・メディシン」を提供し、長年の研究開発が必要で巨額の費用がかかっている医薬品開発を効率化することができるようになる。これは個々の患者にとってメリットがあるだけでなく、社会全体の医療コストを引き下げることにもつながる。

電子カルテには患者の詳細な病状など、センシティブな情報が多く含まれているが、軽量LLMであるtsuzumiであれば、オンプレミスでの処理が可能になる。ネットワークに接続する必要がないため、サイバー攻撃などに起因する情報漏洩リスクを回避することができる。他分野と比べてもひととき高いセキュリティが求められる業界では、tsuzumiのこの特徴が大きなアドバンテージになるだろう。tsuzumiのサポートをスタート地点とし、データ活用による先端医療が実現していく未来が期待される。

## ②コンタクトセンターの高度化 (図表5-3-9)

多くの企業にとって顧客サポートを担うコンタクトセンター<sup>7)</sup>は重要である。しかしながら、提供する製品/サー

ビスの多様化、高度化が進んだ現代においては、利用者からのさまざまな問い合わせに対して、的確な回答を返すことができるようなスキルの高い人材を数多くコンタクトセンターに配置することは現実的には難しい。また大企業ともなると、問い合わせの件数は膨大な数に上り、利用者を持たせずに対応を進めるという効率性も大きな課題となる。こうした問題に対応するために、一時対応をチャットボットに任せたり、対応方法をマニュアル化したりするなどの工夫が行われてきたが、tsuzumiによるサポートを追加することにより、顧客サポートレベルの水準をさらに高めることが可能になる。

利用者からの問い合わせを受けた際、高い日本語能力を持つtsuzumiが、利用者の要件を的確に把握し、即座に図表入りの対応マニュアルを表示させれば、コミュニケーター(オペレーター)は顧客とのコミュニケーションに集中することができる。そのような仕組みは、応対時間/待ち時間の短縮につながるとともに、問題解決率の向上も図れることから顧客満足度を高めることができる。また余裕を持った対応を可能にすることは、コンタクトセンターで働く従業員のEX<sup>8)</sup>向上にもつながる。

コンタクトセンターの業務は一般的に多忙で、かつ、苦

7 顧客からの問い合わせに対応する組織はかつて「コールセンター」と呼ばれることが一般的であったが、近年は、電話(コール)だけでなく、メールやSNS、チャットなどを含め、多様な問い合わせツールに対応することから、「コンタクトセンター」と呼ぶことが増えている。

8 EX(Employee Experience、従業員体験)は、企業や組織が従業員に提供する総合的な体験を指す言葉。優秀な人材を雇用し続けるために、企