

【公報種別】特許法第17条の2の規定による補正の掲載
【部門区分】第6部門第3区分
【発行日】令和5年12月4日(2023.12.4)

【国際公開番号】WO2022/201302
【出願番号】特願2023-508213(P2023-508213)

【国際特許分類】

G 0 6 F 1 1 / 3 4 (2 0 0 6 . 0 1)

G 0 6 F 1 6 / 9 0 (2 0 1 9 . 0 1)

【 F I 】

G 0 6 F 1 1 / 3 4 1 3 8

G 0 6 F 1 1 / 3 4 1 7 6

G 0 6 F 1 6 / 9 0 1 0 0

10

【手続補正書】

【提出日】令和5年9月7日(2023.9.7)

【手続補正1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

20

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

チャットボットに対するユーザからの質問の内容及び前記質問に対する前記チャットボットからの応答の内容を含むQ Aデータと、前記ユーザによる前記チャットボットの利用に関するログ情報と、を取得する取得手段と、

前記ログ情報から前記ユーザによる前記チャットボットの利用の時間的な挙動に関する特徴量を抽出する抽出手段と、

前記特徴量に基づいて、前記Q Aデータの良し悪しを示すQ Aデータ評価情報を生成する生成手段と、

30

を備えるQ Aデータ評価装置。

【請求項2】

前記ログ情報の意味的な類似性に応じて、複数の前記ログ情報を複数のグループにクラスタリングするクラスタリング手段をさらに備え、

前記抽出手段は、前記複数のクラスタそれぞれに属する複数のログ情報のそれぞれから前記特徴量を抽出し、

前記生成手段は、前記複数のログ情報のそれぞれから抽出した複数の特徴量を統計処理した結果に基づいて、前記Q Aデータ評価情報を生成する、

請求項1に記載のQ Aデータ評価装置。

【請求項3】

40

前記特徴量は、前記ユーザからの最後の質問に対する応答の内容を出力してから前記チャットの終了までの時間に関する特徴量である、

請求項1または2に記載のQ Aデータ評価装置。

【請求項4】

前記特徴量は、前記ユーザから前記チャットボットに対して質問の内容が入力された時点から所定時間経過前に別の質問の内容が入力される頻度に関する特徴量である、

請求項1又は2に記載のQ Aデータ評価装置。

【請求項5】

前記生成されたQ Aデータ評価情報を表示するQ Aデータ管理手段を、さらに備える、請求項1乃至4の何れかに記載のQ Aデータ評価装置。

50

【請求項 6】

前記 Q A データ管理手段は、前記チャットボットの管理者による前記 Q A データに対する操作入力に応じて、前記 Q A データを更新するか、削除するか、または追加する、請求項 5 に記載の Q A データ評価装置。

【請求項 7】

前記 Q A データ管理手段は、前記 Q A データ評価情報の生成に用いられた前記ログ情報を表示する、請求項 5 または 6 に記載の Q A データ評価装置。

【請求項 8】

前記 Q A データ管理手段は、前記ログ情報から前記 Q A データ評価情報を作成するために用いた前記特徴量の種別と前記 Q A データの良し悪しを表す評価値の算出基準とを含むルールを表示する、請求項 5 乃至 7 の何れかに記載の Q A データ評価装置。

10

【請求項 9】

チャットボットに対するユーザからの質問の内容及び前記質問に対する前記チャットボットからの応答の内容を含む Q A データと、前記ユーザによる前記チャットボットの利用に関するログ情報と、を取得し、

前記ログ情報から前記ユーザによる前記チャットボットの利用の時間的な挙動に関する特徴量を抽出し、

前記特徴量に基づいて、前記 Q A データの良し悪しを示す Q A データ評価情報を生成する、
Q A データ評価方法。

20

【請求項 10】

コンピュータに、

チャットボットに対するユーザからの質問の内容及び前記質問に対する前記チャットボットからの応答の内容を含む Q A データと、前記ユーザによる前記チャットボットの利用に関するログ情報と、を取得する処理と、

前記ログ情報から前記ユーザによる前記チャットボットの利用の時間的な挙動に関する特徴量を抽出する処理と、

前記特徴量に基づいて、前記 Q A データの良し悪しを示す Q A データ評価情報を生成する処理と、
を行わせるためのプログラム。

30

40

50