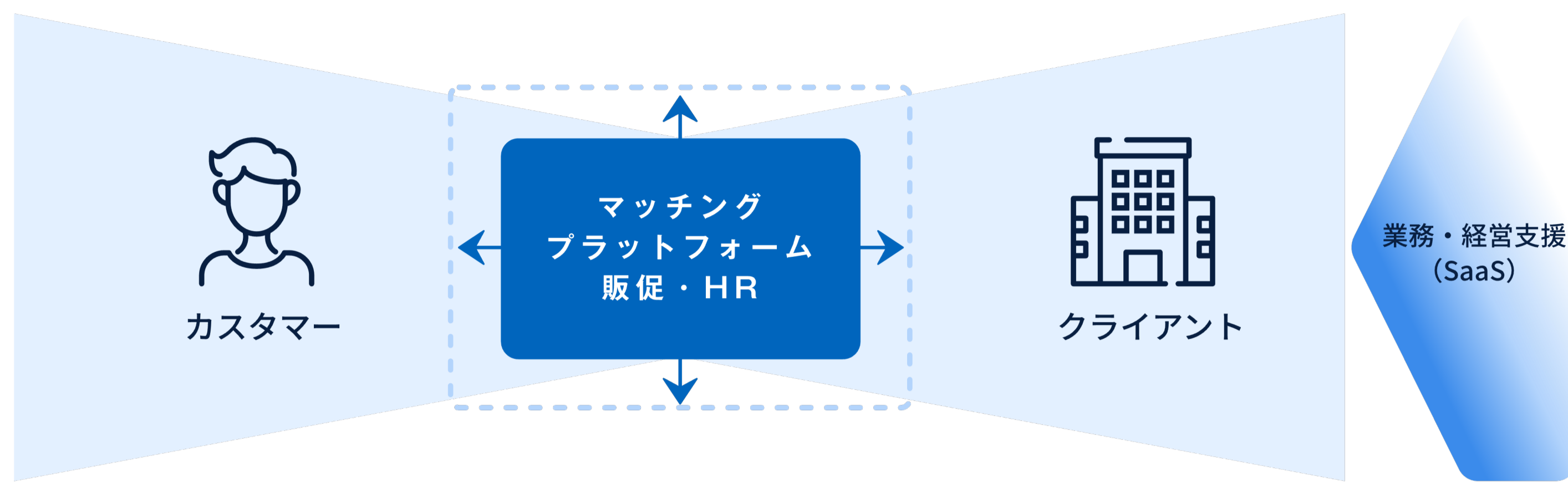


リクルートおよびデータ関連事例のご紹介

株式会社リクルート データ推進室

① リクルートについて



ライフイベント

進学 (スタディサプリ) | アルバイト (iWorK) | 就職 (リクルート) | 結婚 (ゼリカ) | 転職 (リクナビNEXT) | マイホーム (SUUMO) | マイカー (カーセンサー)

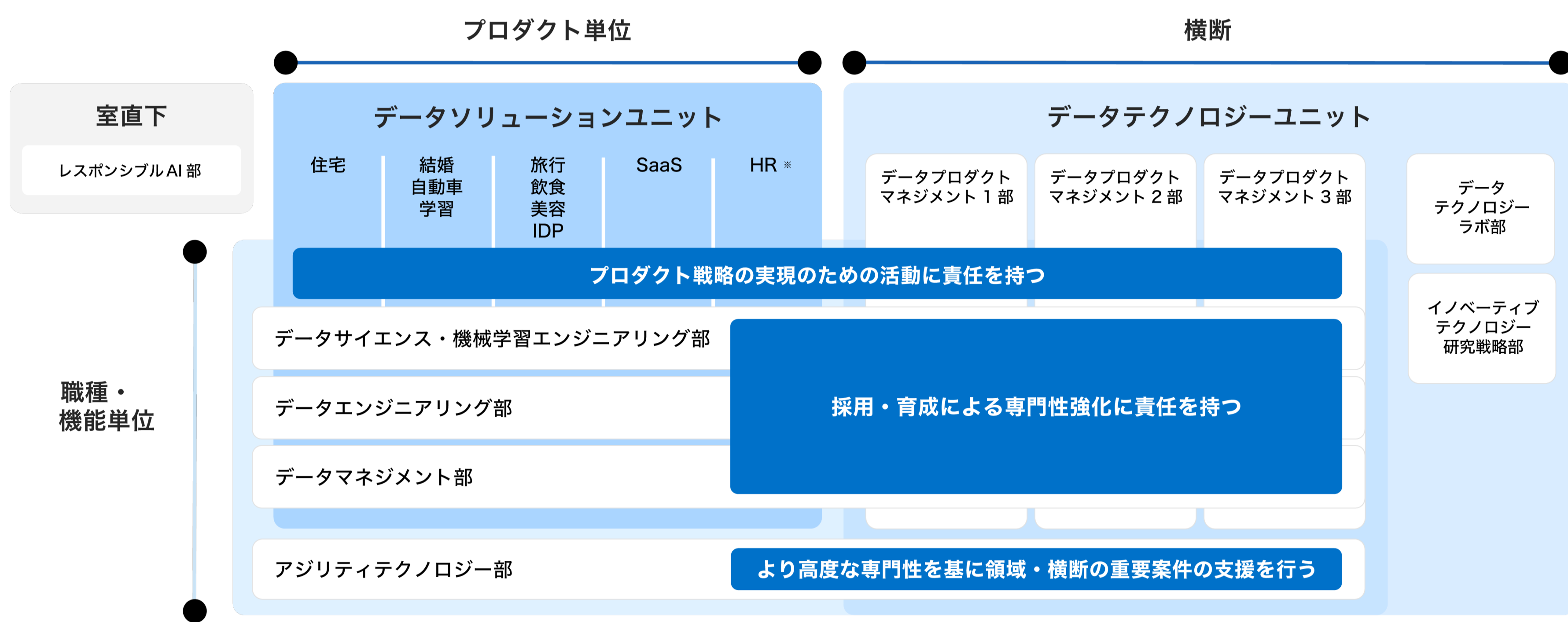
ライフスタイル

旅行 (楽天トラベル) | ヘルス&ビューティー (Beauty) | 飲食 (グルメ)

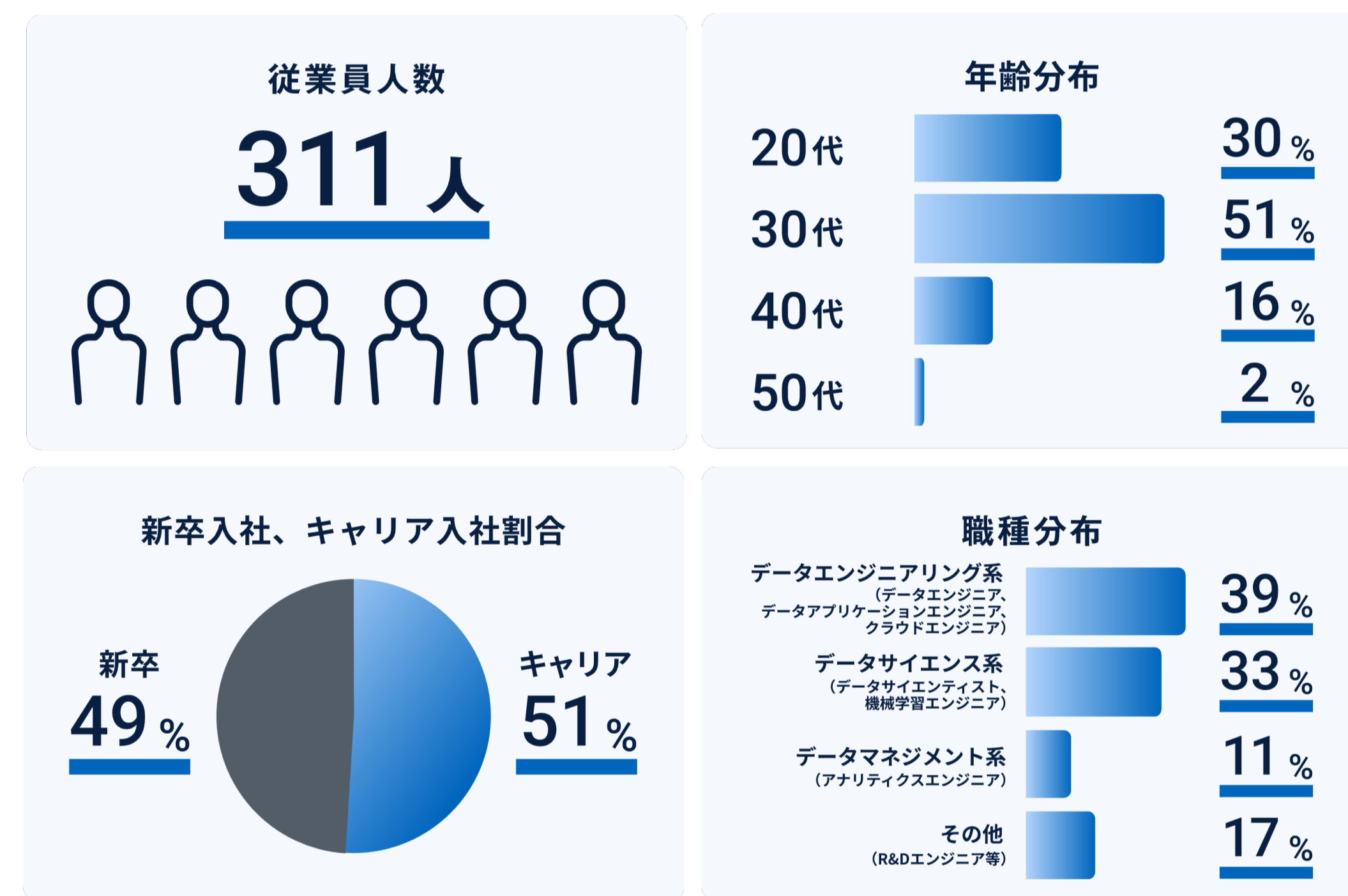
業務・経営支援

AirREGI | AirPAY

② データ推進室について



※ 2025年4月より「HR・人材」領域のサービスはIndeed Japan株式会社または株式会社インディードリクルートパートナーズが提供しております。



③ データ関連事例

AI問い合わせ自動応答における有人対応要否判定手法の検討

史宏杰 Megagon Labs, Tokyo, Recruit Co., Ltd. 2025年9月17日~19日 @YANS2025

1. 背景：AI自動応答のリスクと課題

- AIによる自動応答は、**迅速なレスポンス**や**コスト削減**といった利点がある。
- 一方で、センシティブな問い合わせに対する誤回答は、**金銭的被害**や**法的問題**につながる可能性があり、**事前に検出して有人対応に振り分ける**必要がある¹。

「2ヶ月以上返金されています！どうなっていますか？」
「1万円ギフトカード当選したメールが来たけどこれは詐欺？」
「予約で不愉快な経験をした。もう利用したくない」

しかし、どの問い合わせを有人対応とすべきかを定義するのは難しく、単純なLLMによるPrompt判定では精度が十分でない。

2. 方法：観点別スコアリングによる分類手法

STEP1: 有人対応の基準を観点に分解
- 例: 緊急性 | 金銭被害 | 法律問題 | 不適切表現 | 感情強度

STEP2: LLMによる5段階スコアリング
- 各観点に対し、1~5のスコアを付与

STEP3: 実データに基づく閾値設定
- 決定木ベースのアルゴリズムで自動的にルール生成も可能

STEP4: 検出漏れの分析と観点の拡張
- 運用後に検出漏れたケースを分析し、必要に応じて新たな観点を追加

3. 結果：多ドメインで分類精度を検証

- 特定1領域の問い合わせデータ²で精度向上
- 単純Prompt: 88% → **観点別スコアリング: 97%**
- 他ドメインでも有効性確認
- 感情分析データセット
SST-2: 94.3% → **96.5%**
movie_review: 90.9% → **92.0%**
- 今後の展望
分類基準が不明確なケースや、Prompt設計が困難な場面でも有効性を検証

飲食店検索のクエリ補完におけるランキング改善の検討

まだ、ここにない、出会い。 RECRUIT 2025年9月18日 YANS2025@浜松 新田 洸平, 松田光司

従来のクエリ補完機能の課題

アプリの機能に関連した特定の限られたキーワードを用意
前方一致や部分一致などいくつかのスコアリングを組み合わせで提示

従来のクエリ補完の課題

- 対象となるデータが限定的
- ユーザーの入力に対する提案が直感的ではない
- スコアリングでヒューリスティックに決めている部分がありメンテナンス性が低下

クエリ補完機能の改善

ユーザーの入力に直感的なクエリが多く提示されるように改善
→ クエリ補完利用率が約**125%**の改善

- 対象となるクエリデータの追加
ユーザーが入力した検索クエリをサジェスト対象のデータとして追加
- 前方一致を基本としたクエリ候補絞り込み
前方一致を基本として候補を絞り込みクエリ文字列の加工によって絞り込みを工夫
Sudachiによる形態素解析
- クエリの素性に注目したスコアリング
クエリの人気度やコンテキストを考慮してスコアリングを工夫

【クエリの人気度】ユーザーがよく検索に利用するクエリを高くスコア付け

【クエリの季節性】時期によって使われやすいクエリを高くスコア付け

【クエリの地域性】エリアごとに検索されやすいクエリを高くスコア付け

今後の検討：ランキング学習によるスコア予測

現状ではある程度固定化されたクエリ補完しか提供できないためより使われやすいクエリを提示するためにランキング学習モデルの導入を検討

より利用されやすいクエリを上位にランク付けできるようになる