

報道関係者各位

2019年8月7日

株式会社BEDORE

対話エンジンBEDORE ConversationのSalesforce Service Cloud Live Agent 連携機能を、ジャパンネット銀行に提供開始

株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村 勇介、親会社：株式会社PK SHA Technology、以下BEDORE）は、2019年8月7日より、株式会社ジャパンネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：田鎖智人、以下ジャパンネット銀行）に対し、対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation」と株式会社セールスフォース・ドットコム社のSalesforce Service Cloudの1機能であるLive Agentを連携し、1つのチャットウィンドウのままで、対話エンジンと有人チャット対応が行える機能の提供を開始しました。

ジャパンネット銀行では以前よりBEDORE Conversation、及び Salesforce Service Cloud Live Agent(以下、Live Agent)を利用しておりましたが、Webサイト上ではサイト来訪者が利用する画面が分かれていました。そこで、BEDORE Conversationによる自動応答と同じ画面上で有人チャットも対応可能とすることで更なる利便性・顧客満足度の向上を図るべく連携機能を導入しました。実現した内容は以下となります。

- ・日本語に特化し多くの大企業で使われている対話エンジンを継続利用することで、日本語の質問文を正しく理解した上での一次回答を実施
- ・より複雑な個別事象や詳細説明を希望するWeb来訪者に対しては、BEDORE Conversationの画面のまま有人チャットに切り替えて、二次対応としてチャットオペレーターと対話する機能を提供

- ・連携の際は自動応答内容を含めチャットに関する細かい情報までLive Agentにシームレスに連携/保存されることで、質問履歴を踏まえた精度の高いフォローが可能
- ・オペレーターによる有人対応が終わり次第、再度対話エンジンによる自動応答に切り替わるため、質問をする来訪者へ、より効率的で適切な回答を迅速に出しやすい仕組み

今後も「BEDORE Conversation」は、業界固有表現辞書（日本語）と汎用的なシステムアーキテクチャにより、多種多様な業界のカスタマーサービス領域において、高い精度の自動化と効果的な業務サポートを実現してまいります。

■ ジャパンネット銀行について

ヤフー株式会社、株式会社三井住友銀行のグループ会社であり、日本初のネット銀行として、個人、法人・個人事業主の方向けに決済、融資を中心とした金融サービスを展開しています。「金融サービスを空気のように身近に」をミッションとして掲げ、お客さまが常に安全に、ストレスなく軽やかに使える金融サービスの提供を推進しています。

■ BEDORE Conversationについて

「BEDORE Conversation」は、深層学習と日本語固有の自然言語処理技術による構文解析を組み合わせたアルゴリズムで、高精度のユーザー意図理解を実現します。業界固有表現辞書（日本語）と汎用的なシステムアーキテクチャにより、接客・コールセンター・FAQ対応において、自動化・半自動化を支援します。

会社名：株式会社BEDORE

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 下村 勇介

URL：<https://www.bedore.jp/>

<事業内容>

2016年10月に株式会社PKSHA Technologyの子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。

対話エンジンは、ユーザの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。

自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社BEDORE 広報担当

電話：03-6801-6718 メールアドレス：contact@pkshatech.com