

2019年12月12日

株式会社BEDORE

BEDORE Voice Conversationを日本経済新聞社が採用、電話問い合わせの自動応答を本格スタート

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PKSHA Technology、以下BEDORE）が提供する音声対話エンジン「BEDORE（ベドア） Voice Conversation」を、株式会社日本経済新聞社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：岡田直敏、以下日本経済新聞社）が採択し、読者からの電話問い合わせに対して、音声対話エンジンによる自動応答を本格的に開始しました。

日本経済新聞社では以前より「BEDORE Voice Conversation」を利用し、その効果を検証していましたが、約2ヶ月間の検証の結果、自動応答の完結率が70%以上を安定的に記録するなど、その確実な効果を確認できたため、自動応答の対応範囲を広め、本格的な運用を開始します。これにより、電話による問い合わせ全体の2割程度を自動応答にて完結できる見込みです。

日本経済新聞社では「BEDORE Voice Conversation」導入により、以下のメリットを実現しました。

- 定型的な問い合わせを自動応答し、オペレーターは本来専念すべき問い合わせに集中できる環境づくり
- 読者の生活の多様化に合わせた、24時間365日対応の実現
- 自動応答では対応しきれなかったお問い合わせについては、オペレーターに連携し、有人対応できる仕組み

今後も「BEDORE Voice Conversation」は、各企業の顧客の多様化に合わせた最適な電話対応の実現、オペレーターの採用が難しい時代における電話対応品質の改善を支援してまいります。

■日本経済新聞社について

日本経済新聞社は1876年以来、140年にわたってビジネスパーソンに価値ある情報を伝えてきました。約1500人の記者が日々、ニュースを取材・執筆しています。主力媒体である「日本経済新聞」の発行部数は現在約230万部、2010年3月に創刊した「日本経済新聞 電子版」の有料会員数に日経産業新聞や日経MJ、日経ヴェリタスの紙面ビューアー契約数、人事ウオッチ契約数を加えた「デジタル購読数」は72万で、有料・無料登録を合わせた会員数は400万を上回っています。

■BEDORE Voice Conversationについて

「BEDORE Voice Conversation」は、BEDOREが持つ深層学習と日本語固有の自然言語処理技術を組み合わせたアルゴリズムを電話による音声対話に活用し、コールセンターへの問い合わせ対応を自動化・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