

報道関係者各位

2019年12月24日

株式会社BEDORE

対話エンジンBEDORE ConversationをFastHelp5と連携しCOOP共済のWeb問い合わせに提供拡大

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、従来より日本コープ共済生活協同組合連合会（本部：東京都渋谷区、代表理事理事長：和田 寿昭、以下コープ共済連）に提供していた対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation」の提供範囲を2019年12月24日よりWEBサイトにも拡大しました。

コープ共済連では組合員からの共済金請求手続きや証明書の発行手続きに関する相談をコールセンターで対応していますが、受付可能な時間は日中に限られてしまいます。そこで、2018年8月からコールセンターの受付時間外も、24時間、組合員に問い合わせ対応サービスを提供できるようLINE上でBEDORE Conversationの利用を開始しました。また、より詳細なお問い合わせにはLINEと連携をしたテクマトリックス株式会社のコンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」でオペレーターがチャット対応を行っております。

導入の結果、高い自己解決率が継続的に実現できたため、今回、より多くのお問い合わせに答えられるようBEDORE ConversationをWebサイト上へも提供し、対応チャネルを拡大しました。同時に、LINEチャネルでの対応と同じくWebサイト上でもFastHelp5と連携し、より詳細なお問い合わせはオペレーターによるチャット対応を提供します。尚、FastHelp5にとって、Webサイト上の対話エンジンとの連携事例はBEDORE Conversationが初になります。

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。

■コープ共済連について

コープ共済連は、CO・OP共済を取り扱う全国の生協と日本生活協同組合連合会が共同で設立した、共済事業だけを専門に行う生協連合会です。「自分の掛金が誰かの役に立つ」という組合員どうしの助け合い、それがCO・OP共済です。生協はCO・OP共済を通じて豊かな社会づくりをめざします。

■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。

■テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス株式会社（東証一部：3762）は、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を提供しております。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るCRM/FAQナレッジパッケージ「Fastシリーズ」を提供しています。

■FastHelp5について

FastHelp5は、「コンタクトセンターからビジネスを強くする」をキーコンセプトに、テクマトリックス株式会社が約20年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術の全てをつぎ込んだCRMシステムです。使いやすさにこだわり抜いて新たに開発した“やさしいユーザインターフェース”が、お客様と企業との重要な接点であるコンタクトセンターに“ゆとり”と“集中”をもたらし、お客様と企業との関係に“深化”と“進化”をもたらします。お客様と深い絆で結ばれる強いビジネスをコンタクトセンターから生み出します。Fastシリーズ、及び、FastHelp5の詳細はこちらから⇒ <https://fasthelp.jp>

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、ユーザー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