

報道関係者各位

2020年1月29日

株式会社BEDORE

## **対話エンジンBEDORE ConversationのSalesforce Service Cloud Live Agent 連携機能を損保ジャパン日本興亜に提供開始**

---

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、2020年1月29日より、損害保険ジャパン日本興亜株式会社（本社：東京都新宿区、取締役社長：西澤 敬二、以下損保ジャパン日本興亜）に、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の有人チャット機能であるLive Agentの連携対応が行える機能を提供開始しました。

損保ジャパン日本興亜では新・海外旅行保険【off!（オフ）】のコールセンターにてお電話や有人チャットによるお問い合わせ対応を行ってまいりましたが、対応はカスタマーセンターの営業時間内に限られておりました。この度、営業時間外でも迅速な回答を可能にするため、応答精度が高く、運用管理が容易な自動応答エンジン「BEDORE Conversation」を導入しました。

加えて、以前より利用していたSalesforce Service Cloud Live Agent(以下、Live Agent)と「BEDORE Conversation」を連携させ、よくある質問への自動回答を行いつつ、営業時間内には必要に応じてアドバイザーに接続いたします。

アドバイザー接続の際は自動応答履歴を連携させることで、より迅速な詳細回答を実現します。

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。

#### ■ 損害保険ジャパン日本興亜株式会社について

損保ジャパン日本興亜は、SOMPOホールディングスグループの中核会社として、国内損保事業を展開しています。「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスの提供」を実現していくため、お客さまニーズの変化をとらえ、既存事業の成長と新たな価値創造に向けたイノベーションを積極的に進めています。

#### ■ 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