

2020年6月4日

株式会社BEDORE

新型コロナウイルス感染症の拡大情勢下における対話エンジンの活用状況レポートを発表

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）は、新型コロナウイルス感染症が拡大する中で活用が進む対話エンジンに関するレポートを発表いたしました。

本レポートは「BEDORE(ベドア) Conversation」の導入企業による活用状況をまとめた内容になります。1月中旬より4月下旬に掛けて、イベント自粛要請と緊急事態宣言を踏まえて対話エンジンへのお問い合わせ総数が40%以上増加しており

1. コンタクトセンターを取り巻く現状
2. 足元の変化：対話エンジン活用実態
3. 今後の見通し・示唆

の3点にて各企業の対応状況を踏まえてご紹介しております。

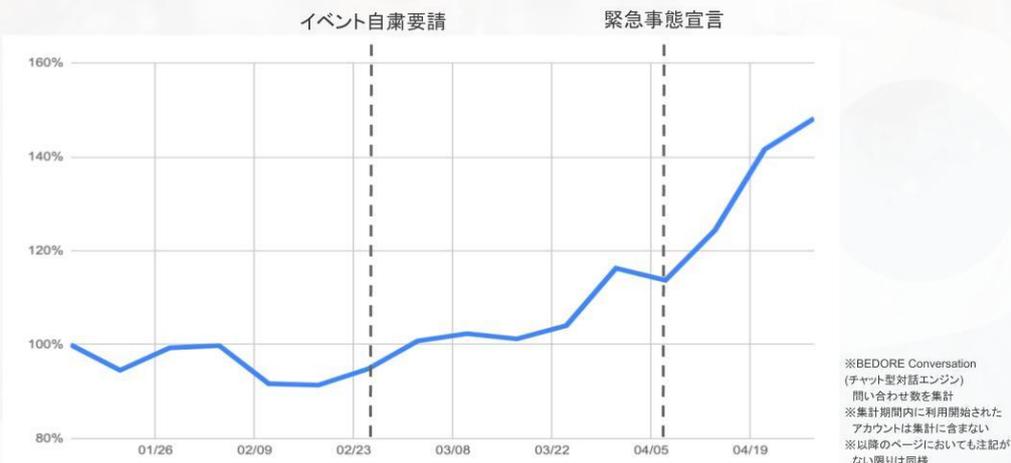
自粛解除後も全国規模で新型コロナウイルス感染症の拡大を防ぎつつ新しい生活様式に対応した顧客対応の形を構築する必要がある中で、皆様の意思決定の一助に繋がることを考えております。

本レポートの閲覧を希望される方は弊社Webサイトのレポートページより入手が可能となっております。

<https://www.bedore.jp/report/report-covid19/>

日本政府の要請・宣言を受けて対話数は増加傾向 緊急事態宣言後に急上昇し、通常比で40%以上の増加

図:全体週別対話数推移 *1月前半の数値を基準値として増減率を計算



© 2020 BEDORE Inc. All rights reserved.

8

■ 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：bedore-contact@pkshatech.com