

2020年6月25日

株式会社BEDORE

「KARTE」と対話エンジン「BEDORE Conversation」が連携開始

問い合わせページに来訪する顧客の行動や会員情報に合わせたシナリオでチャットをプッシュ型で最適に提案、架電削減や顧客体験向上を可能に

株式会社BEDORE（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、同社が提供する対話エンジン「BEDORE Conversation」と、株式会社ブレイド（東京都中央区：代表者 倉橋 健太）が提供するCX（顧客体験）プラットフォーム「KARTE（カルテ）」との連携を開始することをお知らせします。



対話エンジン「BEDORE Conversation」は、深層学習技術を用い、日本語の言語解析に特化した高精度なチャットエンジンです。LINEをはじめ、多くの企業のカスタマーサポートや購入促進に活用されています。

本連携により、KARTEでリアルタイムに取得した顧客の行動、会員情報、マイページへのログイン有無、FAQの閲覧経験など様々な情報から、BEDORE Conversationが顧客に合わせたシナリオをプッシュ型で話しかけることで、よりきめ細かい自動応答をすることが可能になりました。これにより、カスタマサポ

ートでは架電削減や顧客体験向上、接客/セールス対応においてはコンバージョン向上等の効果が見込めます。

初回の取り組みとして、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社が運営する「So-net」の会員サポートページ(<https://support.so-net.ne.jp/>)にて、本連携ソリューションの導入を決定しました。問い合わせページを閲覧している架電する可能性が高い顧客を検知し、チャットやFAQへ誘導する取り組みはすでに開始しており、今後は、入会プランやマイページへのログイン有無など、サポートページに来訪する顧客のより詳細な情報を紐付け、顧客の文脈に合った自動応答をプッシュ型で話しかけるといった、より利便性の高い機能の導入も予定しています。

顧客が課題解決に要する時間を減らし、カスタマーサポートの体験向上と架電対応業務の削減を、KARTEとBEDORE Conversationで支えて参ります。

The screenshot shows the So-net support page. At the top, there is a navigation bar with links for 'インターネット接続', 'SIM・スマホ', '会員特典・ポイント', 'オプション・コンテンツ', and 'サポート'. A search bar and 'ログイン' and 'マイページ' buttons are also present. The main heading is 'So-netサポートデスクへのお問い合わせ'. Below it, a notice states: '新型コロナウイルス感染拡大防止のため運営規模縮小を実施しており、以下運営状況となっております。LINE窓口：閉鎖しております。大変ご迷惑をおかけいたしますが、弊社会員サポートページや、ページ右下のAIチャットサポートをご利用いただけますよう、ご協力をお願いいたします。' To the right, a chat window titled 'AIモモと解決する' is open, showing a list of options: 'オプション', 'それ以外', 'オペレータへ問い合わせ', and '開通工事をしたい'. The chat window also displays a message from the AI: 'ふむふむ... ご質問から、お客さまのお役に立ちそうな答えを探してきたよ！' and a list of search results: 'NURO 光の回線の開通時期を知りたい', '開通工事について', and 'インターネットの開通時期を知りたい'. A '送信' button is at the bottom right of the chat window.

対話型自動応答チャットのイメージ

■ KARTEについて

「KARTE」は、ウェブサイトやアプリを利用するお客様の行動をリアルタイムに解析して一人ひとり可視化し、個々のお客様にあわせた自由なコミュニケーションをワンストップで実現するCX（顧客体験）プラットフォームです。2015年3月にサービスを開始しました。

高い拡張性を備えており、オンサイトに限らず様々なシーンでのマーケティング課題やニーズに合わせた活用が可能です。KARTEは、あらゆるデータを個客軸で統合・解析することで圧倒的な顧客理解を可能とし、エンドユーザーにおける体験価値（CX）の向上を実現します。

■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。

【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