

2020年6月1日

株式会社 BEDORE

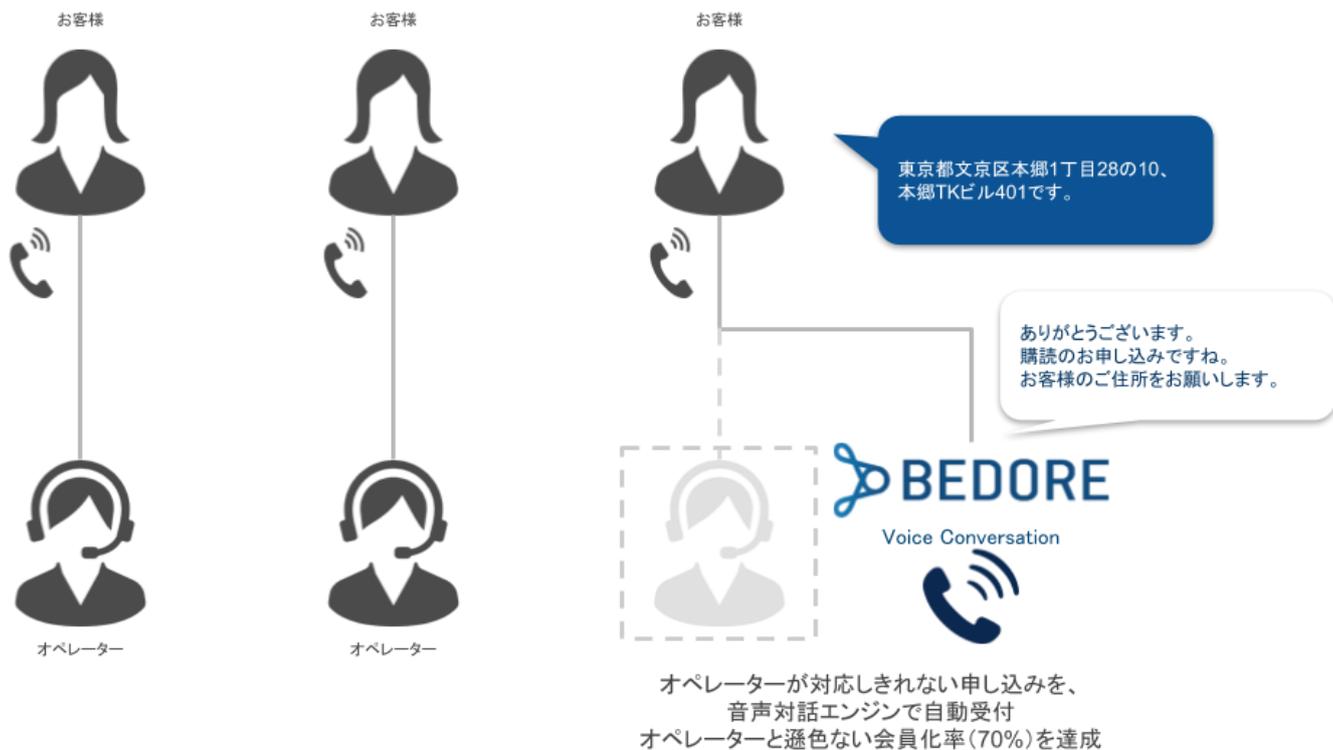
ハルメク・ビジネスソリューションズが音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」を用いて、オペレーターと同水準の対応完結率を実現し、コロナ禍中のコールセンター体制強化を実現

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、株式会社ハルメク・ビジネスソリューションズ（本社：東京都千代田区、代表取締役会長（CEO） 宮澤 孝夫、以下ハルメク・ビジネスソリューションズ）が採択し、音声対話エンジンによる電話での雑誌購読受付業務の自動化を実現しました。

ハルメク・ビジネスソリューションズは2020年4月より「BEDORE Voice Conversation」をシニア向け女性誌「ハルメク」の電話での雑誌購読受付業務に適用し、対応品質の最も重要な指標である購読会員化率（お電話いただいたお客様のうち、会員申込を完了した方の割合）において、オペレーターと同等の水準である、購読会員化率70%を実現しました。

「ハルメク」は、シニア向け女性誌という特性上、オペレーターによる親身な顧客対応が顧客との信頼関係構築における重要な要素となりますが、コロナ禍の影響を受け、対応オペレーター数の制約をうけやすい情勢下で発生しがちであった「あふれ呼」（ピーク時にオペレーターが対応しきれない電話）を、音声対話エンジンにて自動応答することで、顧客の要望にタイムリーに応え続けられる体制を実現しました。

また、これまでコールセンターが稼働していなかった、夜間、早朝、日曜祝日について、音声対話エンジンが購読受付業務を実施することで、新たな売上機会の創出を実現でき、1日あたり最大で約300件の購読申込みを、自動応答にて受け付けました。



今後も BEDORE は、「BEDORE Voice Conversation」を活用し、顧客対応品質の向上、売上機会損失の軽減、新たな売上機会の創出を実現してまいります。特に、新型コロナウイルス感染症拡大の状況下においては、以下のメリットの提供が可能です。

- 約 2 週間という短期間で導入完了し、稼働後約 1 ヶ月でオペレーターと同水準の対応を実現でき、喫緊の変化を求められる昨今の情勢にも対応しやすい
- コールセンターの活動に制限を受けざるを得ない状況下において、オペレーターに代わって音声対話エンジンが高い業務品質で顧客対応を実施できる

■ハルメク・ビジネスソリューションズについて

<事業内容>

2018年4月に、株式会社ハルメクのグループ会社として設立。コールセンター、物流、情報システム、発注、在庫管理などフルフィルメントサービスの運営・提供を行う。コールセンターでは、ハルメクグループが長年に渡って培ってきたシニア世代に特化したお客様サポートのノウハウを生かし、お客様の気持ちに寄り添う高品質なサービスを国内3拠点体制で提供。

■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：bedore-contact@pkshatech.com