

報道関係者各位

2019年11月19日

株式会社BEDORE

対話エンジンBEDORE Conversationの基幹システム連携機能をインターネット通信サービス「So-net」の会員サポートに提供開始

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、2019年11月11日より、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 執行役員社長 高垣 浩一、以下ソニーネットワークコミュニケーションズ）が提供するインターネット通信サービス「So-net」の会員サポートチャネルである「So-net LINEサポート」に対し、対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation」の「基幹システム連携機能」の提供を開始しました。

「So-net LINEサポート」では、以前より会員/非会員問わず、よくあるご質問への回答にSo-netのキャラクターであるPostPetの「モモ」を通じて答えるサービス「モモへ質問」を提供しており、対話エンジン「BEDORE Conversation」を利用していました。

So-net 会員からの個別のご契約情報に関わる情報は都度、So-net 会員の方が自らWeb上のマイページにアクセスし確認するか、オペレーターへ問い合わせる必要がありました。

今回、ソニーネットワークコミュニケーションズが持つ基幹システムのAPIとBEDOREを連携することで、通常利用いただいているLINEアカウント上で「ご利用料金」「保有ポイント残高」「ご契約プラン情報」「ご契約回線状況」の確認が出来るようになりました。会員の方は都度Webサイトに遷移したり、問い合わせをしたりすること無く必要な情報をすぐに入手することが可能となります。また、解決しない問題は対応時間内であれば、同じ導

線上でそのまま有人才オペレーターに質問をすることが出来るため会員の方の利便性を向上させております。

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。

■ 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。

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。

プロダクト化された対話エンジンは、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。

【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