

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LINEとSalesforce Service Cloud Live Agentの連携機能をジャパネット銀行に提供開始

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、株式会社ジャパネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：田鎖智人、以下ジャパネット銀行）に対し、2020年1月29日より、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1機能であるLive AgentをLINEチャンネル上でも連携出来る機能の提供を開始しました。

ジャパネット銀行では2019年8月7日より「BEDORE（ベドア） Conversation」とSalesforce Service Cloud Live Agent(以下、Live Agent)をWebチャンネル上で連携し利用しておりました。LINEチャンネル上では公式な接続方法が無くLive Agentとは連携していませんでした。

この度、BEDORE社にてLINEとLive Agentを繋ぐコネクタを開発しました。これによりWebチャンネルとLINEチャンネルの両方でLive Agentを利用することが出来るようになり、複数チャンネルへ1つのLive Agentから手厚い顧客対応を行えるようになりました。

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。

■ジャパンネット銀行について

Zホールディングス株式会社（※）、株式会社三井住友銀行のグループ会社であり、日本初のネット銀行として、個人、法人・個人事業主の方向けに決済、融資を中心とした金融サービスを展開しています。「金融サービスを空気のように身近に」をミッションとして掲げ、お客さまが常に安全に、ストレスなく軽やかに使える金融サービスの提供を推進しています。

※ヤフー株式会社はZホールディングス株式会社に商号変更し、持株会社になりました。

■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