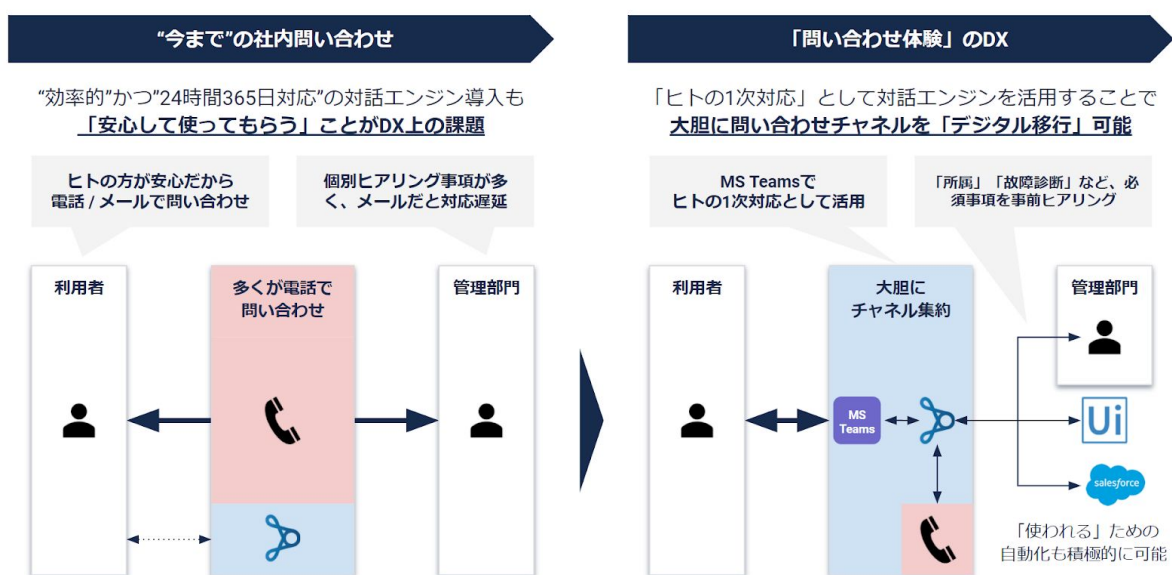


「BEDORE Conversation」が 「Microsoft Teams」とAPI連携を開始

～業界初「Microsoft Teams」内で
問い合わせを完結する有人ヘルプデスクを併設～

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、同社の対話エンジン「BEDORE Conversation」と日本マイクロソフトが提供するMicrosoft Teamsを連携し、更に拡張機能として「有人ヘルプデスク連携機能」を、2020年10月30日にリリースすることをお知らせします。

Microsoft Teamsのチャット機能を活用した「問い合わせ体験のDX」



■高まるリモートワークスタイルの機運

新型コロナウイルスの影響により、2020年からは各社リモートワークの導入が進み、実際に多くの社員が在宅勤務を活用する変化が訪れました。中でもマイクロソフト コーポレーションからの発表によると、Microsoft Teamsのデイリーアクティブユーザー数は2020年4月末時点で7,500万人に達し、2019年11月時点から3倍のユーザー数へ伸長した結果が出ています。

しかしながら従来より社内コミュニケーションでの課題は多く、DX推進を謳う一方で、メール型コミュニケーションが8割を超えるなど、定着した業務慣習を抜け出せないという悩みがありました。

このような環境の下、BEDOREでは企業のDX推進を後押しする施策として、法人での新たなコミュニケーションツールとなりつつあるMicrosoft Teamsを活用したサービスの展開を決定しました。

■業界初！人工知能×有人ヘルプデスクのハイブリッドサービス「BEDORE for Microsoft Teams」

BEDOREでは、社内の各種問い合わせをアルゴリズムを用いて解決する「BEDORE Conversation」のサービスを2016年より展開してまいりました。今回、Microsoft TeamsとのAPI連携を開始することにより、社員はMicrosoft Teamsの画面からすべての問い合わせを行なうことが可能になります。

さらに、有人ヘルプデスクを併用することにより、対話エンジンでは解決することのできなかった完全な新規の課題、または複雑な問い合わせに関しても、そのままMicrosoft Teamsを介して直接各部門への問い合わせを可能としました。

従来型サービスの場合、問い合わせに用いるチャットツールで解決できなかった疑問は、メールや電話に切り替えて、改めて各部門に問い合わせをし直す動作が必要でしたが、今回BEDOREではMicrosoft Teamsの定着、ひいてはDX推進の観点から、チャットツールから他のツールへ移行しないプロセスを重視しました。

対話エンジンとTeamsの連携だけでなく、有人ヘルプデスクを併用するサービスは業界初であり、今後の企業DX推進にも大きく寄与できるものと考えています。

■ユーザーのために、進化を続ける「BEDORE for Microsoft Teams」

有人ヘルプデスクの設置をしたものの、ユーザーの一番の願いは「最初の一問一答で即座に解決する」ことであることを、BEDOREでは理解しています。

この本質的なゴールに向けてBEDOREでは既に技術開発を進めており、有人にて対応した内容から、アルゴリズムを用いて半自動でFAQの作成支援するサービスを予定しております。

FAQが作成できれば対話エンジンでの回答ができる範囲が広がり、業務効率化の幅を広げ続けることができます。問い合わせをする社員、対話エンジンをメンテナンスする社員どちらの課題や障害も解決できるような技術開発をし続け、「BEDORE for Microsoft Teams」も常に進化を続けるサービスとして提供をいたします。

■「BEDORE for Microsoft Teams」の主な機能



1, Microsoft Teamsと連携した対話エンジン機能

Microsoft Teamsのインターフェイスから対話エンジン「BEDORE」への問い合わせを実現。AIコンシェルジュが回答を行います。

2, 「Microsoft Teams × BEDORE」の専用デスクの設定

対話エンジンで解決できなかった質問は、Microsoft Teams専用の有人ヘルプデスクに情報が引継ぎがれ、最終的に人が対応できるようになります。社内の適切な部署に情報を引き継ぐことで有人対応による解決を促し、シームレスな問題解決を可能とします。

■「Microsoft Teams」連携を導入中の企業、パートナーの声

日本マイクロソフト株式会社 パートナー事業本部 ISVビジネス統括本部長 野中 智史様

新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、ご支援企業様におけるMicrosoft Teamsの利用率が高まっており、さらなる利用率の向上と利用定着の施策を進めております。

今回のMicrosoft Teams × BEDOREの専用デスクは、電話とメールの従来型のコミュニケーションから、徐々にMicrosoft Teams内での自動応答+人のコミュニケーションに集約され、従業員様の生産性向上と、業務改善につながるため、多くの企業様での効果的な活用を期待しています。

※Microsoft、Microsoft Teams、Teamsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

三井不動産株式会社様

弊社では2年前からWeb版のBEDOREを利用しており、10月からは更に活用範囲を広げ、Microsoft Teams上でもBEDORE利用を開始しています。

今回の新機能では、シームレスに有人に繋がるため、電話を利用していた社員も「まずはBotに聞いてみよう」と思い、より高い利用率が実現するのではと期待しています。

■ 「BEDORE for Microsoft Teams」のアップデート予定

質問内容によって連携先を個人単位まで振り分ける機能や、応対ログからFAQを自動生成する機能などのアップデートを予定しております。

「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