

2019年3月28日
株式会社BEDORE

対話エンジン「BEDORE Conversation」、三菱UFJニコスの新たなお問合せチャネル「自動応答アシスタント」への提供を開始

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PKSHA Technology、以下「BEDORE」）は、自動応答エンジン「BEDORE Conversation」を、三菱UFJニコス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井上治夫、以下「三菱UFJニコス」）が提供する「自動応答アシスタント」（以下本サービス）の自動応答エンジンとして2019年3月28日より提供を開始いたしました。

今回の提供は、KDDI株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠、以下「KDDI」）によるカスタマーコミュニケーションの全体設計のもと、三菱UFJニコスが導入した株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己）のAIチャットボット「AIChat」に「BEDORE Conversation」が採用され実現しました。

本サービスは、三菱UFJニコスのWebサイトや公式アプリの「請求額・ポイント残高かんたん確認アプリ」から簡単にアクセスして、24時間365日、お客さまの「知りたい」「調べたい」をチャットで自己解決できるサービスです。三菱UFJニコスが発行する多種多様なクレジットカードのお問合せに対応するため、お客さまの質問に応じた候補の選択肢を複数提示し、最適な回答を提供する仕組みを取り入れ、「よくあるご質問」などでスムーズなご案内を実現しています。

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。

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。

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