

チャット型対話エンジン「BEDORE Conversation」をJR九州に提供開始

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）は、2021年3月10日より、九州旅客鉄道株式会社（本社：福岡県福岡市、以下JR九州）に対し、チャット型対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation」の提供を開始しました。

JR九州ではサービス利用者へのサポートを充実させるため、JR九州お問い合わせホームページに「BEDORE Conversation」を導入しました。これにより、24時間365日ご利用者さまからの自然文での質問に、自動応答で回答することができるようになります。

また、質問内容に応じて「BEDORE Conversation」からオペレーターへシームレスにチャット接続し、オペレーターが対応を継続するため、ご利用者さまの利便性が高まります。

■ご利用の画面イメージ



※画面イメージについては構築中のため、変更となる場合がございます。

本サービスの導入に関しては、トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼COO：奥田昌孝）が「BEDORE Conversation」の導入・構築を行いました。

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。

■トランスコスモス株式会社について

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界30の国と地域・169の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界48の国と地域の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL：<https://www.trans-cosmos.co.jp>)

■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