

リコージャパンに音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」を提供し、時間外の修理自動受付を開始

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、リコージャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO 坂主 智弘、以下リコージャパン）の電話による製品の修理受付の自動化を目的とし、音声対話エンジン「BEDORE（ベドア）Voice Conversation」の提供を開始しました。

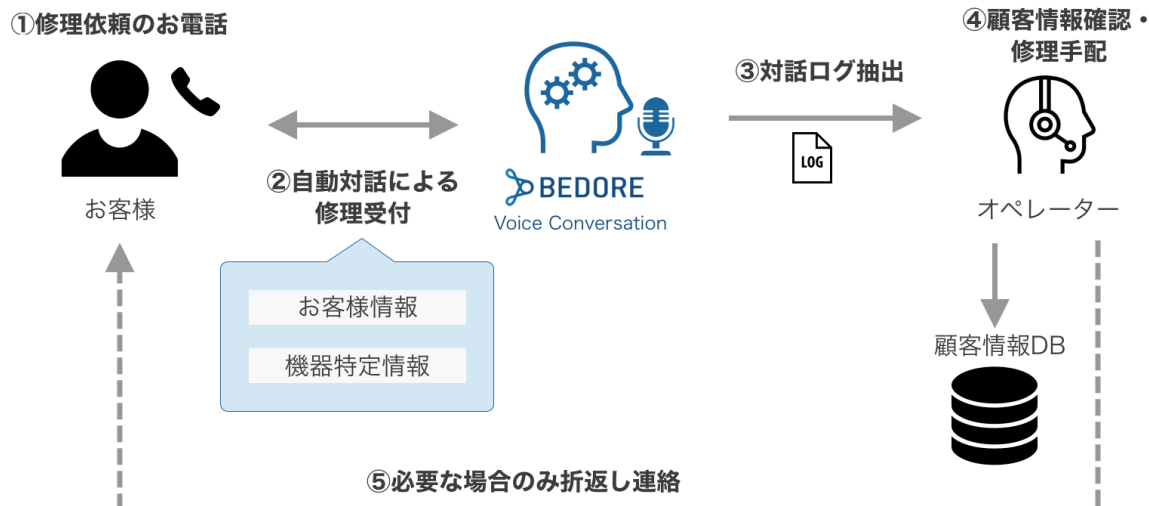
リコージャパンでは、コールセンターの受付時間外に「BEDORE Voice Conversation」による自動音声受付窓口を新たに設置し、時間外でも修理受付が可能となります。この取り組みによりお客様の利便性が向上し、さらには自動応答で受付業務が完結するため、コールセンター全体の効率向上に貢献します。

■自動音声対話で顧客利便性とコールセンターの効率性向上を両立

リコージャパンでは、休み明けや平日午前中に複合機修理の依頼が集中することが多く、「コールセンターの開始時間まで待たなくてはならない」、「電話が集中してしまいコールセンターに繋がりにくい」といった状況が発生していました。受付時間外に「BEDORE Voice Conversation」による音声自動応答サービスを提供することで、リコージャパンの受付開始を待たずに修理の依頼ができるというお客様の利便性と、電話の混雑緩和・受付効率向上の両立を目指しています。

自動受付時間帯にお客様より修理のご連絡をいただくと、音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」がお客様情報や機械を特定するための情報を質疑応答形式でヒアリングします。その後、オペレーターが自動受付の対話ログを確認し、顧客データベースと照合した上で修理手配を行います。依頼内容のヒアリング時間が削減されるため、コールセンター全体の業務負荷平準化に寄与します。

<音声対話エンジンによる修理受付自動化イメージ>



■今後の展望

今後もBEDOREは、音声対話エンジンの活用範囲を拡張することで、(1) 社内システムとの連携によるさらなる自動化、(2) 操作案内で解決できるお問い合わせをチャット型対話エンジンに誘導し、自己解決を促進するなど、修理依頼をされるお客様の利便性向上とリコージャパンのコールセンター運営の効率化実現に貢献して参ります。

■リコージャパンについて

<事業内容>

リコージャパンは、リコーグループの日本国内の販売統括会社として全国すべての都道府県に支社を設置し、リコー製品を中心とした商品・サービスの提供をはじめ、業務改善のコンサルティングから、システム構築、アフターサービスまで、さまざまなソリューションをワンストップで提供しています。

また、SDGsを経営の中心に据え、事業活動を通じた社会課題解決を目指しています。新しい生活様式や働き方に対応したデジタルサービスを提供することで、お客様の経営課題の解決や企業価値の向上に貢献し、オフィスだけでなく現場や在宅、企業間取引における業務ワークフローの自動化・省力化により、“はたらく”を変革してまいります。

■BEDORE Voice Conversationについて

「BEDORE Voice Conversation」は、BEDOREが持つ深層学習と日本語固有の自然言語処理技術を組み合わせたアルゴリズムを電話による音声対話に活用し、コールセンターへの問い合わせ対応を自動化・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：bedore-contact@pkshatech.com