

「BEDORE Conversation」をNTTファシリティーズが本格導入、対話エンジンによるヘルプデスク業務削減へ

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）が提供する対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation」を、株式会社NTTファシリティーズ（以下NTTファシリティーズ）が2021年7月より本格導入することを決定しました。同社では昨年12月よりPoCを実施し、今回はその結果を受けての本格運用の開始となります。

■DX推進による業務の効率化を目指して

NTTファシリティーズでは、全国の拠点から社内システムに関する問合せを本社社内ヘルプデスクにて一括対応しています。FAQやマニュアルが用意されているものの、社内システムが多数あることもあり、問い合わせ件数は年間約1万件、そのすべてをヘルプデスク担当者が回答しています。

様々な業務にてDXを推進し、経営効率・付加価値の向上を目指している中、ヘルプデスク業務の高度化も重要な施策の一つとなりました。

そのような状況の中で、AIを活用し、ユーザー側、ヘルプデスク側ともに作業効率化を図ることを目的としてチャットボットの導入の検討を行うこととなりました。

■自動応答によりユーザーの利便性とヘルプデスク業務の対応効率化を図る

NTTファシリティーズでは、社内ヘルプデスクへの問い合わせは基本的にメールベースでの受付順のやり取りとなり、簡単な質問でもタイムラグが発生するという状況でした。

今回の「BEDORE Conversation」の導入により、即対応が可能となるというユーザーの利便性向上と、ヘルプデスク問合せ対応工数の削減によるヘルプデスクの稼働効率化、それに伴い問合せ以外の業務への注力が可能となるというヘルプデスクの品質向上を目指します。

■PoCから本番導入へ

NTTファシリティーズでは、社内コミュニケーションツールとしてMicrosoft Teams（以下Teams）を利用しています。今回の導入内容はTeamsから入力された質問に対して、解決方法を自動回答する「対話エンジン」です。

実際に使用している社内ヘルプデスクのFAQおよび、実際にあった質問を検証データとしてPoCを行った結果、「BEDORE Conversation」の「運用性」「精度」「連携性」の3点をご評価いただき、2021年7月からの本格稼働が決定しました。日々のチューニングのしやすさ、さらに回答精度の高さとともに、今回はMicrosoft Teamsとのシームレスな連携性も本格導入の大きな決め手となっています。

■今後の展望

まずは基幹システムの一部を対象とした導入となりますが、順次、導入するシステム及び対象業務を拡大し、さらなるデジタルトランスフォーメーション(DX)の推進を図ることで、NTTファシリティーズの経営効率・付加価値の向上を目標とします。

■NTTファシリティーズについて

<事業内容>

NTTファシリティーズはNTTグループの建築、電力、FM(ファシリティマネジメント)業務を一元的に担うとともに、「建築」、「エネルギー」、「ICT」の統合エンジニアリング力を駆使し、データセンターやオフィスビルの省エネルギー化や最新の技術を活用したオフィス環境づくりなどに取組んでいます。

<https://www.ntt-f.co.jp/>

※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。

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