

## コールセンターへの突発的な問い合わせ増加に最適化した自動音声対話サービス「BEDORE Voice Conversation for Spike」をリリース

---

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、繁忙期や自然災害など、突発的なコールセンターへの入電数増加に自動音声対話で応答する「BEDORE (ベドア) Voice Conversation for Spike」を7月20日にリリースいたしました。本サービスにより、突発的な入電増加時はコール数に応じた料金で自動音声対話をご利用いただき、自動音声対話が不要な際は低額の月額料金でスタンバイさせておくことが可能となります。

### ■ピーク性が高まる環境への対応力向上が急務

近年のコールセンターを取り巻く環境は、コロナ禍や自然災害といった外部要因により欠員が発生した状態での運営を余儀なくされたり、災害に伴う問い合わせの増加に対応する柔軟性が求められるなど、大きく変化しています。

また、テーマパークやイベント運営といった季節性・時限性の高い業態では、入電数の繁閑差が大きく、入電予測に応じたコールセンターの柔軟なスケーリングが求められます。

一方で、慢性的な人手不足や人件費の増加トレンドは一貫して続いており、コールセンターで十分な応答能力を確保・維持することが難しくなっています。

多くのコールセンターでDX化や業務のオートメーション化を通じてオペレーターの業務効率を改善し、センターの処理能力向上に取り組んでいます。しかし、キャパシティを超えた急激な入電数の増加には対応しきれません。こうした状況下では、オペレーターに替わってお客様からのお電話に自動応答するボイスボット(音声ボット)が最適なソリューションとなります。

### ■BEDORE Voice Conversation for Spikeのご紹介

当社はPKSHA Conversational AIを搭載した自動音声対話エンジン、「[BEDORE Voice Conversation](#)」を月額制のSaaS形式で提供しておりますが、この度、繁忙期や問い合わせの突発増での活用に最適化したパッケージ、「BEDORE Voice Conversation for Spike」の提供を開始しました。

繁忙期や災害などの外部要因で増加する問い合わせは応答パターンが決まっているケースが多く、自動音声対話エンジンで対応を自動化・半自動化することで、コールセンターの通常運営に及ぼす影響を最小限に抑えます。

■BEDORE Voice Conversation for Spike ご利用の流れと料金



【想定ユースケース】

- 自然災害後の損害保険会社への保険金請求問い合わせ
- 架電・電子機器などのリコール修理や交換受付
- コンサートチケットや人気商品の予約受付
- テレビCM後のお申込のお電話

【機能・特徴】

- 自動音声対話でご要件の切り分け、一問一答の応答、受付業務等に対応
- お申込みから2週間程度で導入コンサルタントが初期対話フローを構築
- 対話フローは追加料金なしで随時お客様にて編集・追加可能
- インテグレーション不要でBEDOREが発行する電話番号に転送設定するだけで準備完了
- スタンバイから最短1時間で受電開始
- 最大同時通話数100通話

【料金体系<sup>※1</sup>】

- 初期費用(エンジン構築・対話フロー作成) 150万円
- 利用しない月の月額費用 3万円
- 利用する月の月額費用 65万円(5,000コールまで)<sup>※2</sup>

※1 お申込みの内容によって変動する場合があります

※2 5,001コール以降は14万円/1,000コールの超過費用が発生します

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