

## ネグロス電工で BEDORE Conversation の導入を決定 ～回答精度の高さを評価し、他社チャットボットから乗り換えへ～

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）と、ネグロス電工株式会社（所在地：東京都江東区、代表取締役社長 菅谷 三樹生、以下ネグロス電工）は、自動対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation（以下BEDORE）」を2021年8月1日から4アカウントで運用開始することになりましたので、お知らせいたします。



### ◆課題は既存チャットボットの回答精度

ネグロス電工では、従前より別のチャットボット製品を8部門で導入活用していましたが、利用頻度が上がらず、結果、導入目的である問い合わせ業務削減が達成できない状況でした。

その中で、現場では日々精度をあげるチューニングに時間を掛けていましたが、なかなか成果がでないことで行き詰まりを感じていました。

### ◆PoC から BEDORE の導入を複数部署で決定へ

BEDORE 導入を進めていくにあたり、PoC を通して精度検証を実施しました。

導入中の製品では従業員が「あいふおん」とゆらぎを起こして入力しても「iPhone」へたどり着くことができないなど、基本的な用語での回答精度が低く、自社の専門用語や技術的な表現への対応が難しい状況でした。

そこで、導入中のチャットボットで利用している FAQ を、BEDORE のエンジンを使い、回答精度を比較したところ、回答精度は 94%と既存のものよりも高精度での回答結果を得ました。

結果、技術部（4アカウント）、総務部、情シス、営業本部、宣伝企画部、経理部の複数部署での導入を決定しました。

### ◆BEDORE の強みは回答精度とチューニングの容易さ

PoC を経て導入を決めたネグロス電工では、体感できた BEDORE の精度の高さを一番に評価しています。

言葉のゆらぎに対する精度の高さ、検索キーワードからほしい情報にたどり着けるスピード、自然文に対する回答精度など、導入中の製品との比較において複数のポイントで良い評価を受けました。

また、製造業ならではの専門用語や特殊なワード（角パイプ凸40型など）が問い合わせの中で多く発生しますが、BEDORE であればチューニングですぐに対応ができます。専門用語や特殊ワードの登録、チューニングなど日々の運用のしやすさも評価につながりました。

チャットで質問をどうぞ

2021/09/07

伸縮 金具 □RG1E

回答候補が複数見つかりました。  
下記の中からお選びください。

伸縮自在継ぎ金具 (□RG1E) について
継ぎ金具「□RG1」について
15RG1Eの伸縮量もQRG1Eと同等に考えて良いか。
QRG1Eはバンド線があるのか
この中がない

質問を入力して下さい

質問する

#### ◆横展開と技術継承を視野に運用をスタート

ネグロス電工では、決定した複数部門での導入に続け、今後も各部門での利用を増やし、横展開をしていく予定です。

また、技術部では社外からの問い合わせも多く、社内利用の状況を踏まえた上で社外向けにも活用の幅を広げることを検討しています。また音声対応など、BEDORE の更なる機能強化にも期待を寄せています。

#### ◆会社概要

社名：ネグロス電工株式会社

創業：1947年（昭和22年）6月1日

設立：1953年（昭和28年）10月1日

代表者：代表取締役社長 菅谷 三樹生

本社：〒136-0071 東京都江東区亀戸 2-40-1

資本：2億円

従業員数：1,350名（2020年3月現在）

事業内容：電気・空衛設備資材の製品開発・製造・販売（卸）

ネグロス電工は国内トップクラスのシェアを誇る電設資材メーカーです。

当社の製品は一般の方々の目に触れる機会の少ないものばかりですが暮らしに欠かせない「電気 空調衛生 通信」など社会基盤をそして現代の人々の暮らしを支えています。

---

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。