

KDDI エボルバ、「BEDORE for Microsoft Teams」の 販売パートナー開始と社内ヘルプデスクへの採用を決定

～エンタープライズ企業の業務効率化とオペレータ対応を支援～

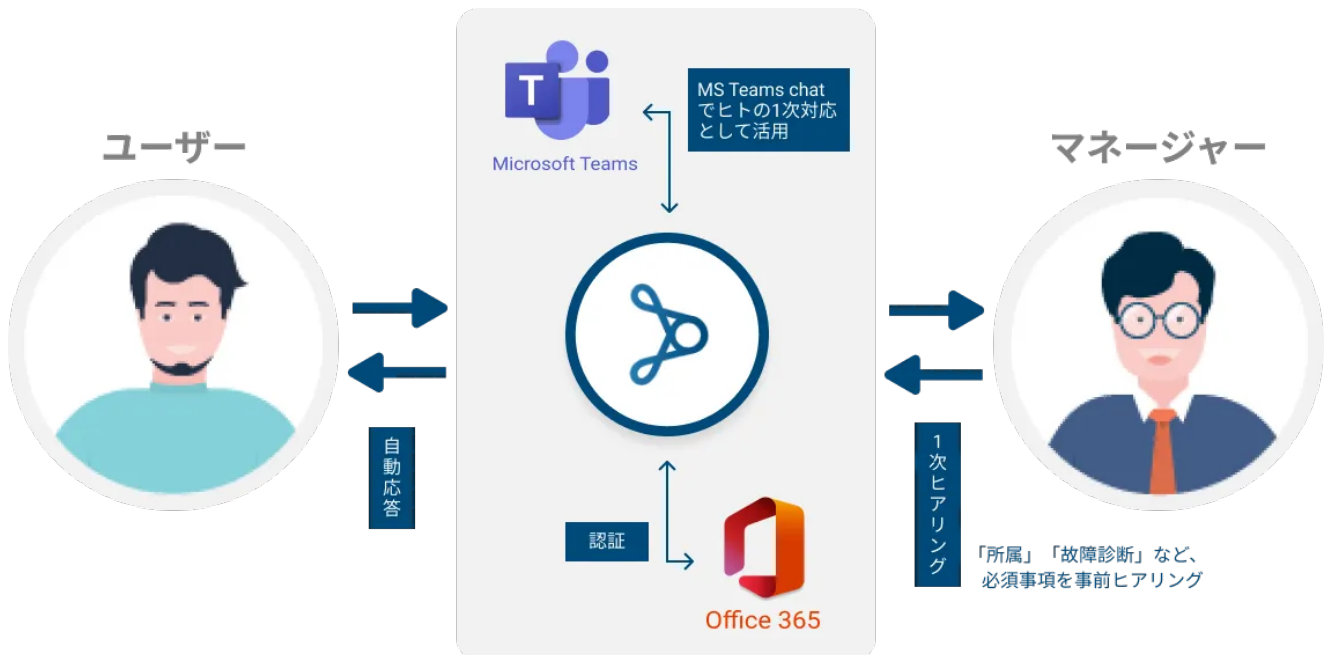
[株式会社 BEDORE](#)（本社：東京都文京区、代表取締役：下村 勇介、親会社：株式会社 PKSHA Technology、以下 BEDORE）と[株式会社 KDDI エボルバ](#)（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、BEDORE が提供する社内向け AI 対話エンジンサービス「BEDORE（ベドア） for Microsoft Teams」の販売パートナー（販売代理店）連携を2021年7月より開始したことをお知らせいたします。

また、KDDI エボルバは、コロナ禍以降の社内システムに関する問合せ増加を受け、自社ヘルプデスクに7月6日より「BEDORE for Microsoft Teams」をファーストユーザーとして導入し、両社による効果検証を開始しております。なお、両社は、2017年よりチャット型 AI 対話エンジンサービス「[BEDORE Conversation](#)」の販売パートナー連携を開始し、多くのコンタクトセンターに AI チャットボットを活用したお客さまコミュニケーションの自動化を提供しております。

■ BEDORE for Microsoft Teams とは

圧倒的な日本語回答精度を実現する対話エンジン「BEDORE」を「Microsoft Teams」上で利用でき、対話エンジンの利用定着を促す独自の有人連携機能を提供します。これにより、リモートワークの取組み拡大で大手企業様を中心に利用が広まった「Microsoft Teams」を活用した1対Nの自動応答による社内コミュニケーションを実現し、一層の業務効率化が期待できます。自動回答できない質問は、自然言語処理による高精度な意味認識により、適切な部署に回答依頼を割り振り、有人対応で応答が完結するため、ユーザー満足度も向上します。

また、チケット管理機能^{※1}により、質問対応者の業務効率を向上させ、同時に蓄積された応答履歴は情報資産として有効活用できます。さらに「Microsoft Teams」との連携に留まらず、「Microsoft SharePoint」連携によるポータルサイト利用の活性化や、「Azure Active Directory (AzureAD)」連携による社員情報を参照した個別の対応など、「Office365」の一層の活用拡大が可能となります。



■ 販売パートナー連携を強化、社内活用の実証で機能改善・拡張を目指す

エンタープライズ領域を中心としたコンタクトセンターの受託やオペレーション構築を得意とする KDDI エボルバは、企業様の顧客接点強化と CX 向上を目的とした AI チャットボット導入サポートから自動応答精度向上につながるコンサルティングサービス^{※2}を提供しています。これらノウハウ・技術と「BEDORE for Microsoft Teams」を組み合わせることにより、企業内ヘルプデスクの問合せ対応やコンタクトセンター領域におけるオペレータ FAQ の自動化を実現し、業務効率化と対応品質向上を支援できるものと考えています。

また、このたびの販売パートナー連携により、BEDOREとKDDIエボルバは、これまで以上に理想的なサービスをディスカッションしながら開発できる体制を構築いたしました。KDDIエボルバは、「BEDORE for Microsoft Teams」の社内実証を通じた改善ポイント等をBEDOREにフィードバックし、機能改善や拡張に協力してまいります。今後、両社は、企業および、コンタクトセンターのコミュニケーション変革への応用を検討・共創してまいります。

※1.「チケット管理機能」とは、問い合わせに関する作業内容、優先度、担当者や期日等の情報を管理する機能です。

※2.KDDIエボルバは、豊富なFAQ・会話シナリオ構築やAI・FAQチューニングのノウハウにより高い回答精度を実現するAIチャットボットと、AIチャットボットで解決できないお客さまを有人チャットに連携するワンストップサービスを提供しています。顧客接点強化を目的としたAIチャットボットの導入サポートから、精度向上コンサルティング「AIチャットボット品質アセスメント」まで幅広くサービス提供しています。

AIチャットボット「AIChat」:<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/aichat/>

AIチャットボット品質アセスメント:<https://www.k-evolva.com/services/assessment-consulting/aichat-quality-assessment/>

- ・ Microsoft および Microsoft Azure、Microsoft SharePoint、Microsoft Teams、Office365 は Microsoft グループの商標です。
- ・ その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。