

報道関係各位

2017年7月31日
株式会社クレディセゾン
株式会社 PKSHA Technology

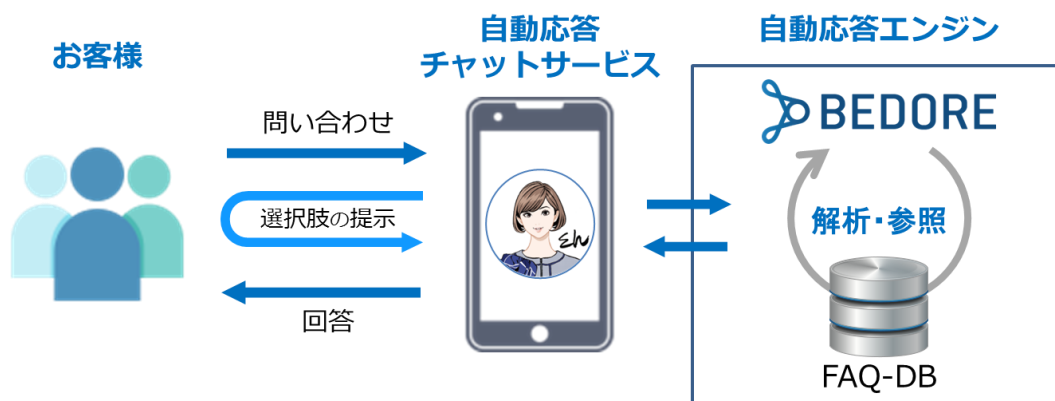
クレディセゾン AIによる自動応答チャットサービスを提供開始
～ 「シナリオ型対話機能」で、顧客からの複雑な問い合わせにも自動回答 ～

株式会社クレディセゾン(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:林野宏、以下:クレディセゾン)は、2017年7月31日(月)より、株式会社 PKSHA Technology(本社:東京都文京区、代表取締役社長:上野山勝也、以下 PKSHA)が提供する自然言語処理技術を用いた対話型の自動応答エンジン「BEDORE(ベドア)」を活用した自動応答チャットサービスをセゾンカードホームページ(PC・スマートフォン)に導入いたしました。本サービスの開始により、お客様は質問を話し言葉で入力するだけで、自動応答エンジンが最適な回答を無人で判断し、会話形式で回答いたします。

さらにお客様によって異なる状況や言語化しづらい事象に対しては、「シナリオ型対話機能」により、自動応答チャットサービスが提示する選択肢の中から選んでいただくことで、自動応答チャットサービスとお客様の会話の食い違いを減らし、複数の状況が想定されるお問い合わせにも精度の高い回答をいたします。

クレディセゾンは、サービス先端企業としてこれらの利便性高いサービスの導入により、いつでもお客様からの質問にスピーディに回答できるようになることで、カスタマーサポートの質と顧客満足度向上を目指してまいります。

■ 自動応答チャットサービスについて

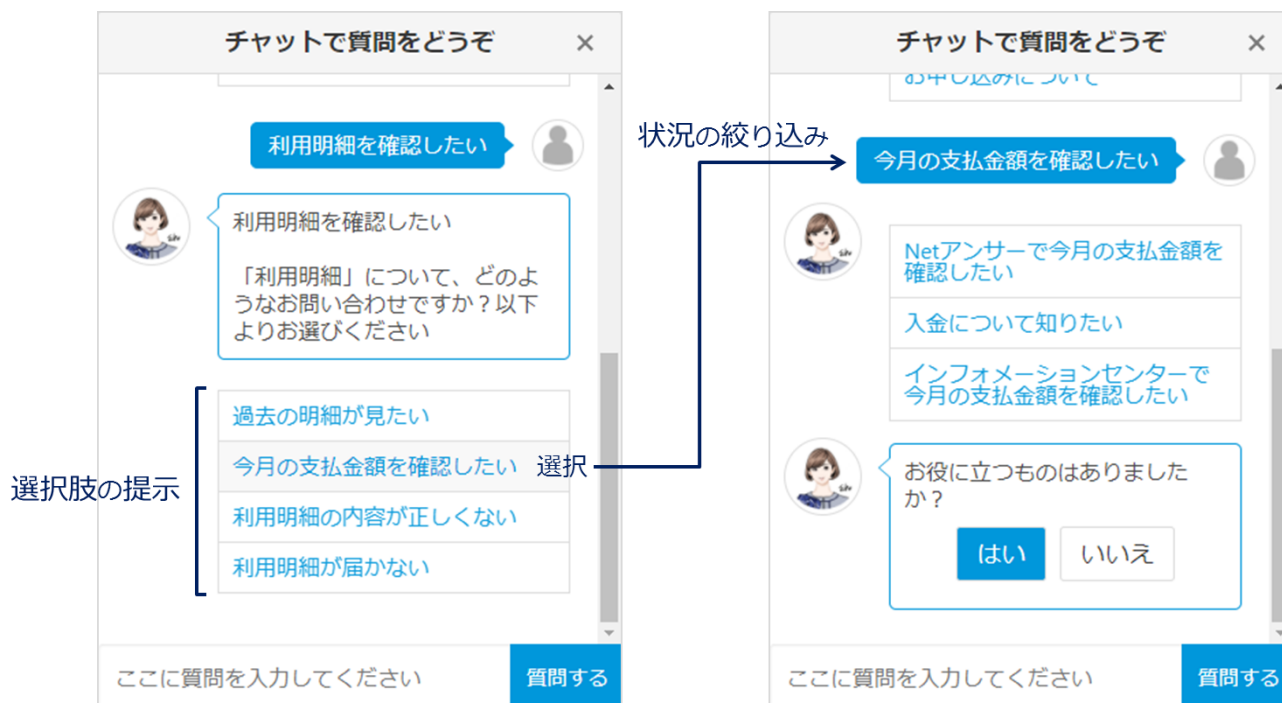


今後、クレディセゾンとPKSHAは、AIを活用した顧客対応の自動化・高品質化に向けた連携を深め、以下をはじめとする新たなサービス開発・業務効率化を推進してまいります。

- ・ 自動応答チャットサービスとセゾンカード会員が利用できるインターネットサービス「Net アンサー」の連携による、お客様情報(カード請求額やポイント残高など)を踏まえた、問い合わせへのパーソナライズな自動応答・レコメンド情報の提供
- ・ コールセンターへの問い合わせ内容をAIで解析し、回答候補やマニュアルなど必要な情報を画面上に表示するオペレーターサポートシステムの導入

■ 自動応答チャットサービスの「シナリオ型対話機能」について

今回導入した自動応答チャットサービスには、「シナリオ型対話機能」を搭載いたしました。同じカテゴリの質問でも、お客様が実際に知りたい内容は様々であり、自動応答チャットサービスが可能性の高い複数の事象を選択肢として提示し、お客様が選りながら会話を進めることで、より精度の高い回答を実現いたします。



■ 自動応答エンジン「BEDORE」について

株式会社 PKSHA Technology の子会社である株式会社 BEDORE にて開発。BEDORE は、カスタマーサービス領域において、自然言語処理技術を用いた汎用型対話エンジンを提供しています。これまで人手で行われていた接客・コールセンター・FAQ 対応において、自動化・半自動化を実現します。海外のソリューションでは難解な日本語の解析と生成を、BEDORE が保有する業界固有表現辞書(日本語)と、汎用的なシステムアーキテクチャにより高い精度の自動化・業務サポートを実現します。

■ クレディセゾンについて

「サービス先端企業」として常に徹底した顧客志向を貫き、独自性の高い商品・サービスを提供し、「セゾンカード」と「UC カード」の 2 つのブランドからなる約 3,700 万人(グループ含む)の顧客基盤を武器に、多種多様な提携パートナーとともにカード利用シーンを拡大しています。セゾンカードホームページ: <http://www.saisoncard.co.jp/>

■ PKSHA Technology について

「アルゴリズムサプライヤー」として、自社開発した自然言語処理、機械学習／深層学習領域のアルゴリズムを用い、既存のソフトウェアや各種ハードウェア端末(スマートフォン、医療機器、各種 IoT 機器)向けにソリューションを展開しています。近未来のデジタル情報社会へ向けてアルゴリズム事業を展開すべく、今後も多種多様な外部企業・サービスとも連携を強め、様々な取り組みを積極的に行っています。