

10年連続国内シェアNo.1※「OKBIZ. for FAQ」 チャット型対話エンジン「BEDORE Conversation」との連携を開始

株式会社PRAZNA（所在地：東京都港区、代表取締役社長：佐藤 哲也、以下PRAZNA）は、当社が提供する10年連続国内シェアNo.1のFAQシステム「OKBIZ. for FAQ」が、株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也、以下BEDORE）の提供するチャット型対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation」と連携を開始したことをお知らせいたします。

※出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2021年度版 クラウド型CRM市場編（第5版）」



本機能によって「OKBIZ. for FAQ」で管理されているFAQを「BEDORE Conversation」に自動連携し、両サービスにおけるFAQを一元管理することが可能となるため、システム管理者は運用コストを削減することが出来ます。問い合わせユーザーにおいては、Webサイト上に設置されたFAQページとチャットボットで統一されたカスタマーサポートを受けることができるため、正確で素早い自己解決を実現できます。

■連携の背景と今後の方針

2021年6月30日に当社はBEDOREの親会社である株式会社PKSHA Technologyの子会社となり、PRAZNAとBEDOREがグループ会社となりました。本機能は、両社がグループ企業となって以降、初めてのプロダクト間連携となります。

PRAZNAとBEDOREは、顧客企業におけるカスタマーサポートのDX化と効率化を支援するという、共通の目的のもとに事業を運営しています。FAQデータの連携を第一歩として、今後も両社のシナジーを発揮し、顧客企業と問い合わせユーザーにとってより良いソリューションとなるよう連携を進めてまいります。

■『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』について

『OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support』は世界最大のヘルプデスク業界団体HDIの日本法人HDI-Japanと共同で策定した「FAQ Management」に準拠し、独自の特許技術（特許第4512103号）を保有するFAQ/お問い合わせ管理システムです。FAQサイトの作成や更新作業をWebブラウザ上から簡単に行えるほか、AIによる支援機能を搭載し、平均30%のお問い合わせを削減する導入効果が出ています（自社調べ）。金融、製造、情報通信、流通など様々な業種の大手企業や自治体など、国内トップシェアとなる600サイト以上が利用。2005-2006 グッドデザイン賞（商品デザイン/ソフトウェア部門）を受賞しています。

詳細：<https://www.okbiz.jp/solutions/okbiz-faq/>

会社名：株式会社PRAZNA（読み仮名：プラズナ）

所在地：東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズオフィス7階

代表者：佐藤 哲也

URL：<https://prazna.com/company/>

<事業内容>

株式会社PRAZNAは、株式会社オウケイウェイヴからの事業分割により2021年6月29日に設立。株式会社PKSHA Technologyのグループとして「無数のナレッジを智慧として組み上げ、新しい問題解決手段を創造し続ける」ことを目指し、10年連続国内シェアNo.1のFAQシステム「OKBIZ.」シリーズ、中小企業向けカスタマーサポートツール「OKWAVE IBiSE」などのサポートソリューション製品サービスを提供しています。

■BEDORE Conversationについて

「BEDORE Conversation」は、深層学習と日本語固有の自然言語処理技術による構文解析を組み合わせたアルゴリズムで、高精度のユーザー意図理解を実現します。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、接客・コールセンター・FAQ対応において、自動化・半自動化を支援します。

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 上野山 勝也

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、ユーザー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。

【本件に関するお問い合わせ】
PRAZNA PR事務局 (株)プラチナム内 / 担当：木下、藤田、福田
TEL：03-5572-6072 / FAX：03-5572-6075 MAIL：prazna_pr@vectorinc.co.jp