

2018年6月6日

報道関係者各位

株式会社東急コミュニティー

～カスタマーセンターに AI を導入～ 対話エンジン「BEDORE」を活用した 自動応答サービスを開始

株式会社東急コミュニティー（本社：東京都世田谷区、社長：雑賀 克英）は、お客様向け総合窓口「カスタマーセンター」に、対話エンジン「BEDORE^{※1}」を活用した自動応答サービス（以下、本サービス）を導入します。LINE 株式会社と連携し、このたび LINE 上にて本サービスを開始いたしましたので、お知らせいたします。

・本サービスの概要

本サービスは、お客様からのお問い合わせ情報やそれに対する当社の回答情報を BEDORE の対話エンジンにインプットさせることで、そこから自動で正しい回答を導き、オペレーターを介さずに LINE のトーク機能でお客様に回答するシステムです。



当社は、2016年5月にお客様向け総合窓口「カスタマーセンター」を開設し、これまで電話とメールにてお問い合わせを受け付けておりましたが、LINE のお問い合わせ窓口を追加することで、お客様接点のバリエーションを増やしました。また、お客様はお問い合わせに即時回答を得ることができるため、利便性の向上にもつながります。

当社では回答精度を高めるため、これまでのお問い合わせ情報を分析し、経験豊富な社員が有効な情報のみを対話エンジンにインプットさせるとともに、社員によるテストを繰り返し実施し、回答内容の正確性を向上させました。

※1「BEDORE」とは

株式会社 BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：安野 貴博）が提供する自然言語処理技術を用いた汎用型対話エンジンの名称。これまで人手で行われていた接客やコールセンター、FAQ 対応の自動化・半自動化を実現。



・応答内容について

本サービスを利用することで、管理費・修繕積立金の支払い予定日の確認から引落とし口座情報の変更方法、駐車場・駐輪場の契解約の手続き方法、水漏れ発生時の連絡方法まで、さまざまなお問い合わせに対する回答を得ることができます。

なお、本サービスでは、お客様情報の変更や契約内容の確認など、お客様の個人情報に関わる内容についてはカスタマーセンターに誘導し、オペレーターが本人確認のうえ対応いたします。

＜管理費の支払い予定日を知りたい場合＞



- ①LINE のトーク機能で 管理費と入力
- ②類推質問が表示されるため 支払い予定日を選択
- ③回答を表示
- ④カスタマーセンターの連絡先も併せて案内

今後も回答内容の範囲・正確性を高めるとともに、AI や IoT の活用も積極的に進め、お客様の利便性・満足度向上につながるサービスのご提供を目指してまいります。

■LINE で「東急コミュニティー Customer Center」のアカウントを友だち登録することで、本サービスをお試しいただけます。

ご登録はこちらから→

