

Press Release



2020 年 12 月 22 日
トランスコスモス株式会社

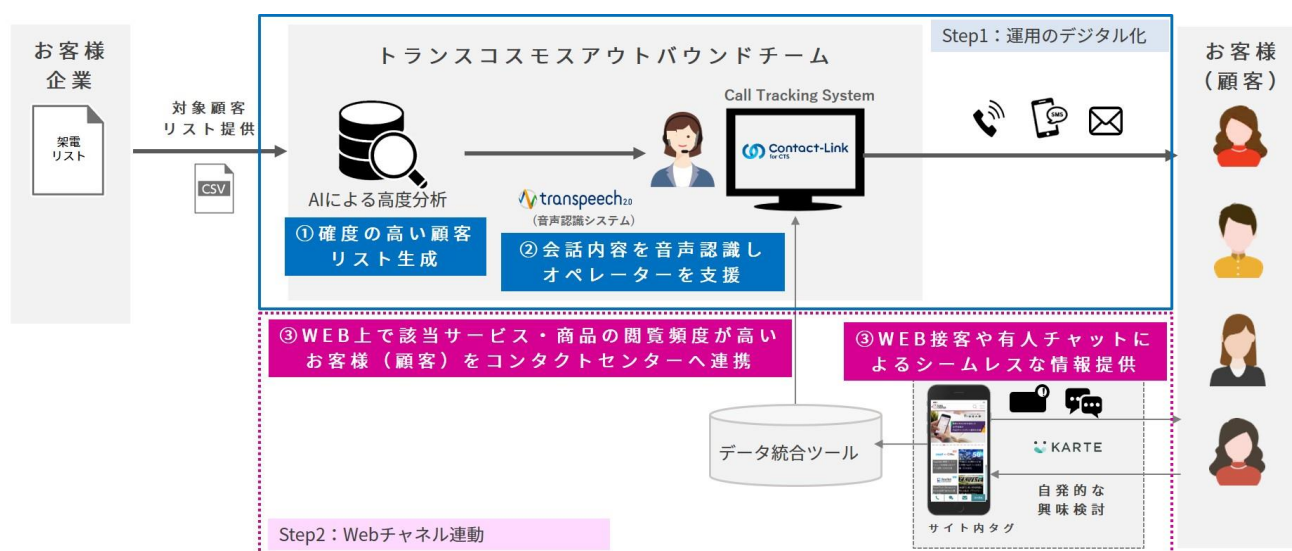
トランスコスモス、AI とヒトのコラボレーションによるデータ活用型マルチチャネルアウトバウンドの提供を開始

人によるヒューマンタッチの良さを活かしながらデジタルとの融合で獲得率を改善させるオペレーションを実現

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、コンタクトセンターにおける多くのアウトバウンド業務の運用で培ったオペレーションノウハウにデジタルマーケティングを組み合わせ、顧客体験の向上と売上拡大を実現するデータ活用型マルチチャネルアウトバウンドの提供を開始します。

データ活用型マルチチャネルアウトバウンドサービスでは、ヒトとデジタルを融合することで、オペレーターに個々に依存した画一的な運用から進化させ、複数のチャネルを活用し、顧客のニーズやライフスタイルに応じて魅力的な提案を行うアウトバウンドコミュニケーションを実現します。また、顧客の興味関心が高まるモーメントを捉えた施策による顧客体験の向上とお客様企業のビジネス伸長に貢献します。

■データ活用型マルチチャネルアウトバウンドサービス 運用イメージ



データ活用型マルチチャネルアウトバウンドサービスのポイントは下記の通りです。従来型アウトバウンドで生じる課題をデジタル融合により解消することで獲得率を最大化します。

■獲得率改善オペレーションへの取り組みポイント

①【AIによる高度分析を通じた分析・判断・スコアリング】

ヒトではなくAIによる高度分析で繋がりやすい時間帯・獲得しやすい顧客層を明確に判断。加えて、スコアリングによって、獲得スコアが高いリストのみ効率的に発信することが可能です。これによって、従来型のアウトバウンドで課題となる感覚値頼りのタイムマネジメント、確度が低い顧客に発信することによるCX評価の低下、費用対効果が上がらないといった課題解消をサポートします。先行して導入いただいたお客様企業では導入前と比較し、約1.2倍の実績向上に成功しました。
※成果向上のためご提供いただく情報項目に関しまして都度ご相談させていただきます(例、顧客の属性データ、過去の架電実績、購買状況、etc.)

②【音声認識を活用したヒューマンタッチの最大化】

コンタクトセンターによるヒューマンタッチの強みをより最大限に活かすため、アウトバウンドコールには「transpeech」(*)を使った音声認識や感情解析機能を搭載。顧客のニーズや発言されたキーワードにあわせてリアルタイムに提案サジェストを

実施することが可能です。オペレーターへのリアルタイム支援や会話データの分析による改善活動を促進することでヒトとデジタルを融合し、オペレーターの品質のばらつきやタイミングのよい提案が行えないといった課題を解消し効果の最大化を実現します

③【Web 行動と連動した次世代テレマーケティング】

CX を向上させ、獲得率の改善をはかるためには顧客の検討状況にあわせたアプローチが必要とされますが、従来のアウトバウンドでは、顧客の検討度合いがわからないまま発信するしかありませんでした。本サービスでは、リストに対して決められたタイミングのアウトバウンドだけでなく、顧客の検討状況にあわせたフォローを実施。コンタクトセンターのデータだけでなく、KARTE などのデジタルソリューションを活用することで顧客の Web での行動データから顧客の状態までを把握。顧客の検討度合いにあわせた適切なタイミングでマルチチャネルでのアウトバウンドが実現できます

■トランスコスモスが提供できる価値・強み

- 国内 18,000 席を超えるコンタクトセンター運用実績、20 年以上のアウトバウンド知見を活用したオペレーション
- AI・デジタルを活用した獲得促進や CX 向上施策の実行力
- デジタルマーケティング、Web 制作の領域までワンストップで提供できるサービスラインナップ

(*)トランスコスモスの音声認識ソリューション「transpeech(トランスピーチ)」

音声認識環境の導入から運用までをワンストップで提供し、コンタクトセンターの品質向上と業務効率化を促進。「品質管理」、「業務効率化」、「リスクマネジメント」の課題を解決し、コミュニケーションの進化を実現します。

https://www.trans-plus.jp/downloads/202011_transpeech_dl

■CX(顧客体験)プラットフォーム「KARTE(カルテ)」について

「KARTE」は、ウェブサイトやアプリを利用する顧客の行動をリアルタイムに解析して一人ひとり可視化し、個々の顧客にあわせた自由なコミュニケーションをワンストップで実現する CX(顧客体験)プラットフォームです。2015 年 3 月にサービスを開始しました。高い拡張性を備えており、オンサイトに限らず様々なシーンでのマーケティング課題やニーズに合わせた活用が可能です。KARTE は、あらゆるデータを個客軸で統合・解析することで圧倒的な顧客理解を可能とし、エンドユーザーにおける体験価値(CX)の向上を実現します。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・168 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)