

# Press Release



2022年8月18日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、AIリコメンド FAQ 機能を標準搭載した「DEC Visual IVR」を開発、提供を開始

ベネッセコーポレーションお客様相談窓口において、  
ビジュアル IVR 経由での入電数を従来より 6.6%減少させることに成功

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、株式会社ベネッセコーポレーション(本社:岡山県岡山市北区、代表取締役社長 CEO:小林 仁)のお客様相談窓口業務において、AIを活用した入電削減機能を搭載したビジュアル IVR ソリューション「DEC Visual IVR」を導入し、ビジュアル IVR 経由での入電数を従来より 6.6%減少させることに成功しました。今後、多くのお客様企業に向け AIリコメンド FAQ 機能を標準搭載した「DEC Visual IVR」を提供していきます。

「DEC Visual IVR」とは、FAQ コンテンツなどのユーザーが問題解決に必要とする情報や、電話・チャット・LINEなどのコンタクト機能をスマートフォン画面上に視覚的なメニューで表示するビジュアル IVR の基本機能に加え、AI 技術を活用し、問い合わせ前のユーザーに最適な FAQ を自動表示させる「AIリコメンド FAQ 機能」を標準搭載したサービスです。本サービスを活用することで、これまで多くの企業で課題となっていた Web サイト上での自己解決率向上と、入電数の削減に対し、ユーザーの Web サイト閲覧情報をもとに AI が最適な FAQ を表示できるため、ユーザーが容易に解決策を見つけられるサポートを行い、自己解決を促進します。

ベネッセコーポレーションお客様相談窓口にて「DEC Visual IVR」を先行導入した結果、AI が表示する FAQ をユーザーがクリックし、問題解決ページ(FAQ)を訪問することで、従来のビジュアル IVR より 6.6%入電数が減少しました。

### ベネッセコーポレーションお客様相談窓口 新機能 AIリコメンド FAQ 搭載「DEC Visual IVR」導入による入電数削減事例

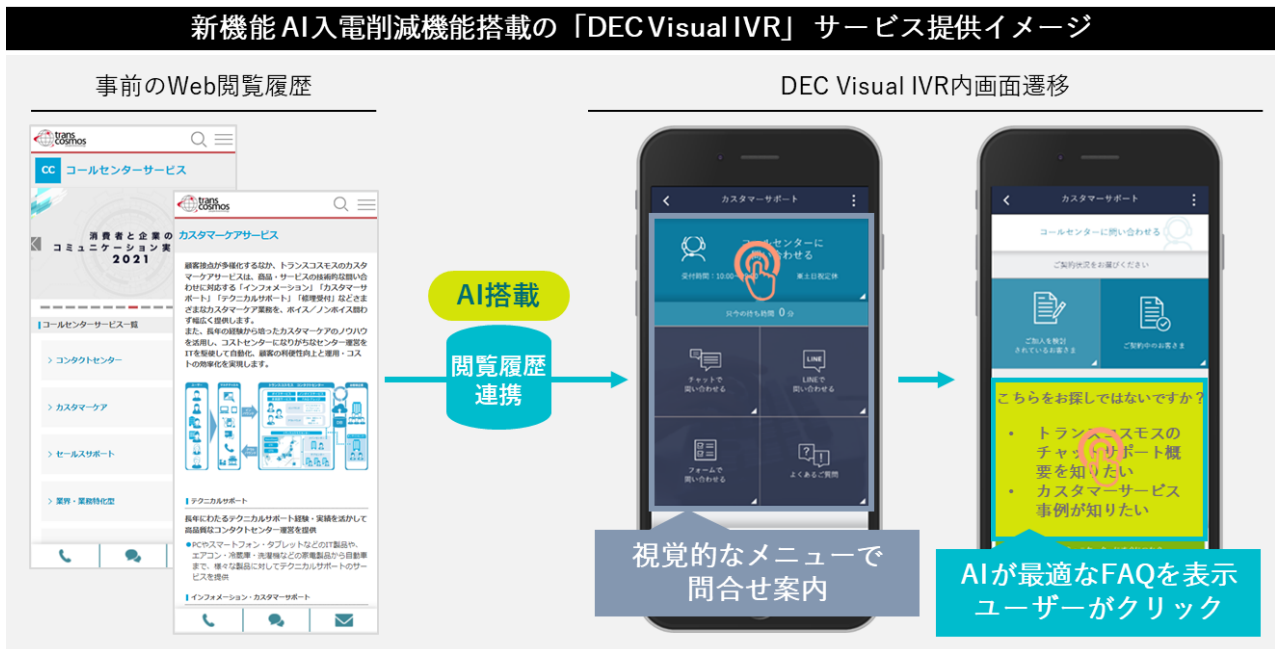


### 株式会社ベネッセコーポレーション コンタクトセンター開発部 インバウンド課 田中様コメント

「当初は本当に成果が出るのか不安な気持ちもありましたが、私たちが選んだ固定表示 FAQ よりも AI が選んだ FAQ の方がクリック率が高い結果が出るなど、確かな成果が確認できました。お客様の自己解決力向上や顧客満足度を高めるうえで、大変価値のある取り組みだったと実感しております。今後、導入領域拡大を見据えて、さらなるサービス品質の向上、お客様満足度を高めたいと考えております。引き続き、よろしくお願ひいたします。」

## 「DEC Visual IVR」 サービスの特長

「DEC Visual IVR」の特長として、事前の Web 閲覧履歴をもとに AI が自動的に最適な FAQ を表示させる「AI リコメンド FAQ 機能」だけでなく、各チャットチャンネルへの連携機能も搭載しています。平易な問い合わせはチャットチャンネルへ優先的に誘導することで、ユーザビリティが向上し、効率的なチャット運用が可能となるため、オペレーターの業務効率化とさらなるコスト削減効果の創出にも貢献します。



### ■主な提供機能

問い合わせ問診メニュー管理機能

待ち時間・混雑状況表示機能

緊急時のお知らせ表示機能

営業時間外表示切替え機能

チャンネル連携機能(電話・チャット・チャット Bot・FAQ・ビデオチャット)

AI リコメンド FAQ 機能

### ■提供価格

初期費用 190 万円～

月額費用 20 万円～

※お客様企業の要件により個別に見積りいたします

### ■本番導入までの構築期間

最短 1.5 カ月～

※お客様企業の要件により個別に見積りいたします

今後もトランスコスモスは、これまでに培った AI 開発技術力とお客様企業のニーズにあったプラットフォームを活用し、ユーザーにとって快適なサポート提供と、お客様企業において効率的な問い合わせ対応が行えるよう、コンタクトセンターの運用業務におけるさまざまな課題改善を全面的に支援していきます。

※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 28 の国と地域・170 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>)