

Press Release



2023年4月20日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、TCI-DX サービス強化へ向けて ChatGPT を活用したサービスを開発

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長: 牟田正明、神谷健志)は、顧客接点のデジタルフロントをすべてカバーする TCI-DX サービス(※1)において、膨大なデータを、高い精度で要約したり自然な会話で応答することが可能な OpenAI 社の ChatGPT を活用し、サービスの高度化を推進します。

1. ChatGPT 概要と活用背景

電話、SNS、アプリ、チャットなど顧客接点の多様化や音声認識の発達により、行動データや問い合わせのログデータは年々増加しています。CX 向上および、コンタクトセンターの効率化や品質の向上、Web やアプリの改修、新たなサービス開発へ向け、この膨大なデータの分析・活用がカギとなっています。

ChatGPT は、OpenAI 社が開発した大規模言語モデルであり、2022 年 11 月 30 日にリリースされた膨大なテキストデータの解析による分析や要約、自然な会話で自動応答ができる AI チャットサービスとして大きな話題となりました。2023 年 3 月にリリースされた最新バージョンの GPT-4 は、GPT-3.5 比較で回答精度が大幅に向上しました。

一方で、個別企業の専門的な問い合わせに適正に答えるには改善の余地があります。また、学習データの準備やインプット、セキュリティや個人情報保護の観点など、その活用には障壁が存在しています。

トランスコスモスでは、それらの障壁を解決し ChatGPT に代表されるジェネレーティブ AI を効率よく、安心・安全に活用できるよう、独自のチューニング、学習手法、運用技術の開発を行い、デジタルコンタクトセンターサービスおよびデジタルマーケティングサービスの高度化を実現します。

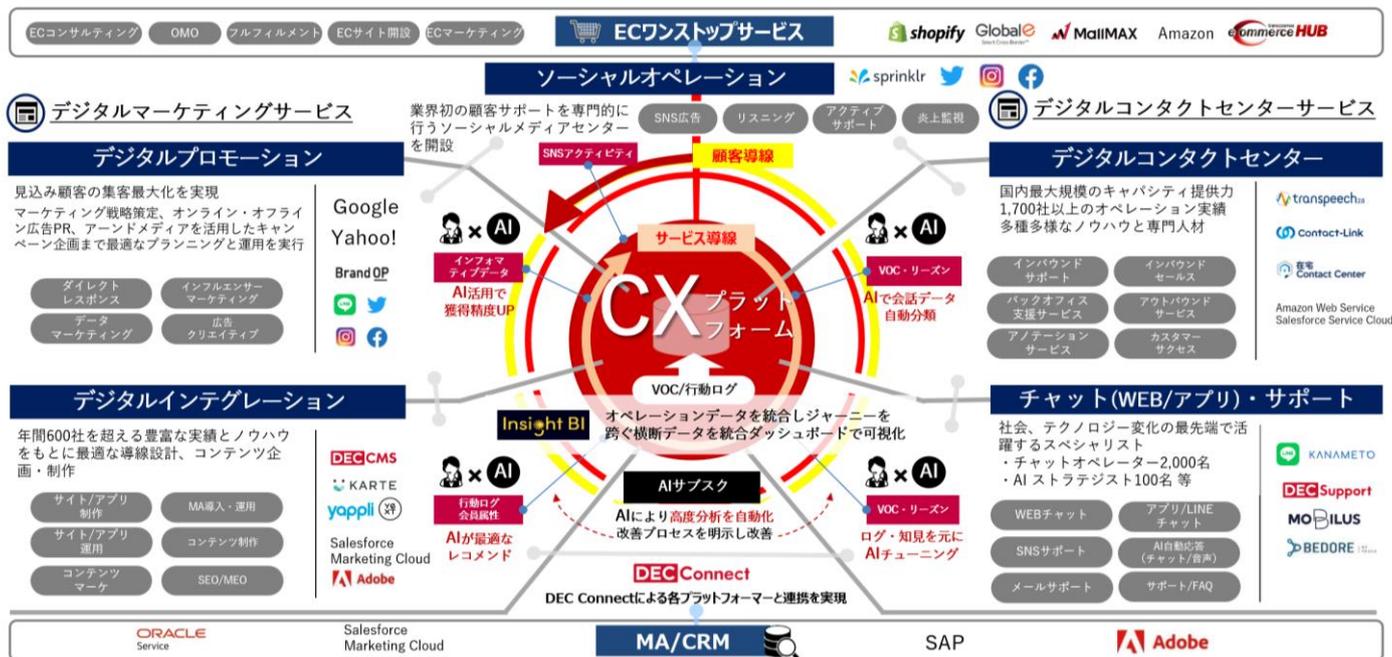
2. 現在開発中のサービス

トランスコスモスでは独自開発の API システム「DEC Connect(デックコネクト)」と ChatGPT との連携システムを開発します。これにより、顧客からの問い合わせに対して ChatGPT での自動応答だけでなく、ChatGPT では対応が困難な問い合わせに対して、シームレスに有人対応への切り替えが可能となります。

チャット席数約 7,000 席を運用するトランスコスモス独自のノウハウを活用し、ChatGPT と有人対応それぞれの強みを組み合わせることで、一般的な電話対応に対して 3 倍の生産性と顧客満足向上の両立を実現します。

さらに、「DEC Connect」によって、LINE などの各種コミュニケーションチャネルとお客様企業が保有する顧客情報、購買履歴、Web サイトログなどを組み合わせ、ユーザーコミュニケーションデータをチャットソリューションに連携することで、さらなる効率化と顧客満足度向上の実現が可能になります。

※1 TCI-DX サービス全体像



トランスコスモスは、今後とも ChatGPT をはじめとする先端技術を取り入れることで、CX 向上に向けて最適なソリューションを提供し、お客様企業と顧客とのコミュニケーション最適化を支援していきます。

(関連ページ)

- トランスコスモスの DX (<https://www.trans-cosmos.co.jp/dec/>)
- コールセンター(コンタクトセンター) (<https://www.trans-cosmos.co.jp/callcenter/>)

※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・172 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 46 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>)