

# Press Release



2024年2月2日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、生成 AI 自動翻訳ツールを活用したマルチ言語対応チャットサービスを提供開始 顧客とオペレーター双方の言語を自動で翻訳し、バイリンガルを用意することなくコミュニケーションを実現

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、生成 AI を活用した自動翻訳ツール「Translingo SMART(トランスリンゴスマート)」を開発し、マルチ言語に対応するチャットサービスの提供を開始しました。バイリンガルのオペレーターを用意することなく、最大 15 言語(2024 年 1 月現在)でのカスタマーサポートを可能にします。



サービス紹介動画 URL: <https://youtu.be/Ws0MhTHRkKJ>

「Translingo SMART」ポータル URL: <https://www.trans-mart.biz/>

生成 AI 自動翻訳ツール「Translingo SMART」は、トランスコスモスのフィリピン拠点にて開発を行いました。チャット機能を有する CRM システムと生成 AI をミドルウェアでつなぎ、顧客とオペレーター双方の言語を自動で翻訳します。顧客とオペレーターが異なる言語を使用した会話が可能となるため、カスタマーサポート窓口でのチャット対応時にバイリンガルのオペレーターを用意することなく、コミュニケーションを実現します。

### ■チャットサポート イメージ



「Translingo SMART」は、トランスコスモスがカスタマーサポートサービスを提供するお客様企業向けに提供し、要望に応じた言語に対応します。現在、英語・日本語・韓国語・中国語(簡体字)・中国語(繁体字)・タガログ語・タイ語・ベトナム語・マレー語・インドネシア語・フランス語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・ポルトガル語の 15 言語に対応しており、今後さらに拡張予定です。まずはトランスコスモスの ASEAN 拠点(フィリピン・マレーシア・ベトナム・タイ・インドネシア)で提供し、今後日本・中国・韓国・米国および欧州各国にも展開します。

トランスコスモスは ASEAN において、ベトナム・フィリピン・タイ・マレーシア・インドネシアにオペレーション拠点を展開し、現地市場向けにコンタクトセンター、デジタルマーケティング、EC ワンストップサービスなどを提供しています。今後も現地企業はもちろん、現地に進出する多くのお客様企業の売上拡大・コスト最適化を支援するサービスを幅広く提供し、より多くのお客様企業の CX 向上を支援していきます。

※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 27 の国と地域・166 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>)