

Press Release

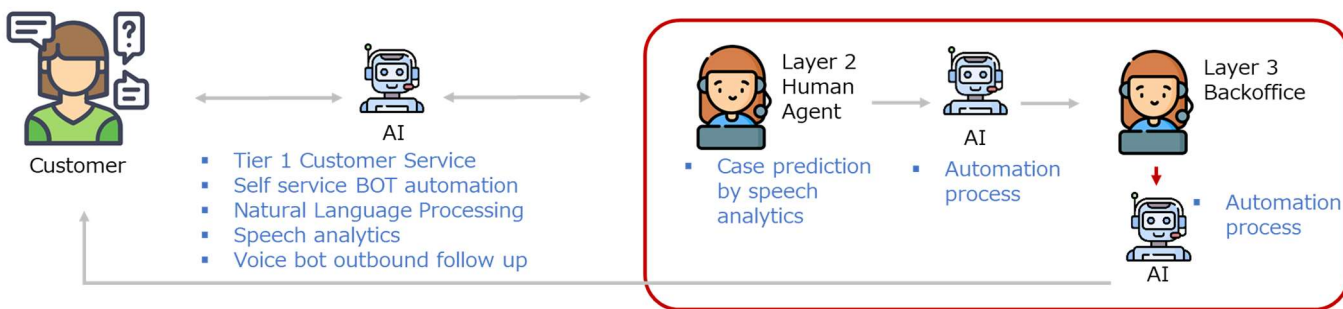


2024年5月7日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、インドネシアで AI トーク Bot を活用したサービスの提供を開始し、CX 向上を支援 3ヶ月で生産性を向上し、運用コストを 60%以上改善

トランスコスモスは、インドネシアで AI トーク Bot を活用したサービスの提供を開始しました。多様な業界向けにカスタマイズ可能なトーク bot により、お客様企業のカスタマーサポートにおける生産性の向上、運用コストの最適化を支援します。

Human and AI in the Contact Center are Working Together



インドネシアの CX 領域は今、大きな変革期を迎え、チャットボット、トークボット、AI などの最新テクノロジーが CX 領域にかつてない効率性をもたらしています。こうした技術は、企業と顧客のエンゲージメント方法を大きく変革し、その結果、サービス品質全体が向上しています。

このような背景の中、トランスコスモスでは AI トーク Bot を活用したサービスの提供を開始しました。最先端技術の AI と LLM (Large language Models) を活用し、「はい」「いいえ」だけのシンプルな回答をするだけでなく、顧客の感情を解釈したうえで回答するというヒトとヒトとの交流を重視しています。これにより、ロボットと対話しているのではなく、ヒトとつながっているという意識が生まれます。さらに、AI トーク Bot は多様な業界・業種の CX のニュアンスを深く掘り下げることも可能です。例えば、エレクトロニクス業界では、カスタマーサービスセンターに AI トーク Bot を導入し、サービス・製品のアフターサービス品質に対する顧客満足度を調査しています。これは、さまざまな業界特有のニーズに沿ってカスタマイズでき、さらにパーソナライズされた有意義な顧客対応が可能になります。

トランスコスモスの AI トーク Bot を導入したお客様企業では、わずか 3 か月で AI トーク Bot による自動化とオペレーション工数の最適化により生産性を向上し、運用コストが 60%以上改善されました。

トランスコスモスインドネシアの Vice President Director Ardi Sudarto のコメントは、以下のとおりです。

「AI トーク Bot のようなテクノロジーを CX 戦略に取り入れることで、企業は運用を効率化し、CX を向上することができ、最終的には競争の激しい市場で持続可能な成長を達成することができます。

トランスコスモスの CX サービスは、市場で競争優位性を獲得するためのカギになると考えています。この信念に基づき、トランスコスモスは今後もイノベーションを遂げ続け、さらに高品質な CX を提供するための技術やサービスに投資を行っていきます。今後、さまざまなテクノロジーの進化が各業界において事業環境を変革していくために必要となり、IoT、ボイスアシスタント、データドリブン、パーソナライゼーションなどのイノベーションが勢いを増し、より深い理解に基づく CX へとつながると思います。IoT を統合することで商品情報へのリアルタイムアクセスが可能となり、ボイスアシスタントはカスタマーサービスを強化し、データドリブンによるパーソナライゼーションでさらにカスタマイズしたエクスペリエンスを提供できるようになります。」

トランスコスモスは 2013 年にインドネシアに進出し、デジタルビジネスサービスおよび CX 領域でサービスを展開しています。インドネシアのジャカルタ、スマラン、ジョグジャカルタに拠点を構え、3,000 人を超える従業員が EC、リテール、テレコム、銀行、保険などさまざまなお客様企業のパートナーとしてサービスを提供しています。コンタクトセンター、デジタルマーケティング、EC、データ入力、IT サポートなど広範なサービスを提供し、CX テクノロジーを含む統合サービスでお客様企業を多面的に支援しています。

※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 35 の国と地域・180 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>)