

Press Release



2024年7月22日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、trans-DX for Support 活用でカスタマーハラスメント対策を推進 包括的なカスハラ対策ソリューションの提供を開始

トランスコスモスは、お客様企業の消費者に対するフロント業務であるコンタクトセンター事業において、消費者からのカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に対する新たな対策サービスの提供を開始します。カスハラは近年、社会問題として浮上しており、特にコールセンター業界において深刻な影響を及ぼしています。トランスコスモスは、業界リーダーとしてこの問題に正面から取り組み、生成 AI を活用した包括的なソリューションを提供し、お客様企業のカスハラ対応を支援します。

本サービスは以下の3つの主要な要素で構成されています。

1. カスハラの定義の明確化

トランスコスモスは、カスハラの具体的な定義を明確化します。長年にわたるコールセンター運用実績をもつトランスコスモスが提供する定義により、従業員とお客様企業はカスハラの認識を共有し、問題の早期発見と対策が可能になります。





2. 生成 AI を活用した対応方法の提案

電話対応中に音声を自動解析し、感情分析を行います。これにより、カスハラが発生したことをリアルタイムで検知し、管理者が迅速にオペレーターのサポートに入る、通話を終了するなどの対策を講じます。このシステムはオペレーターを守り、ストレスの軽減に貢献します。

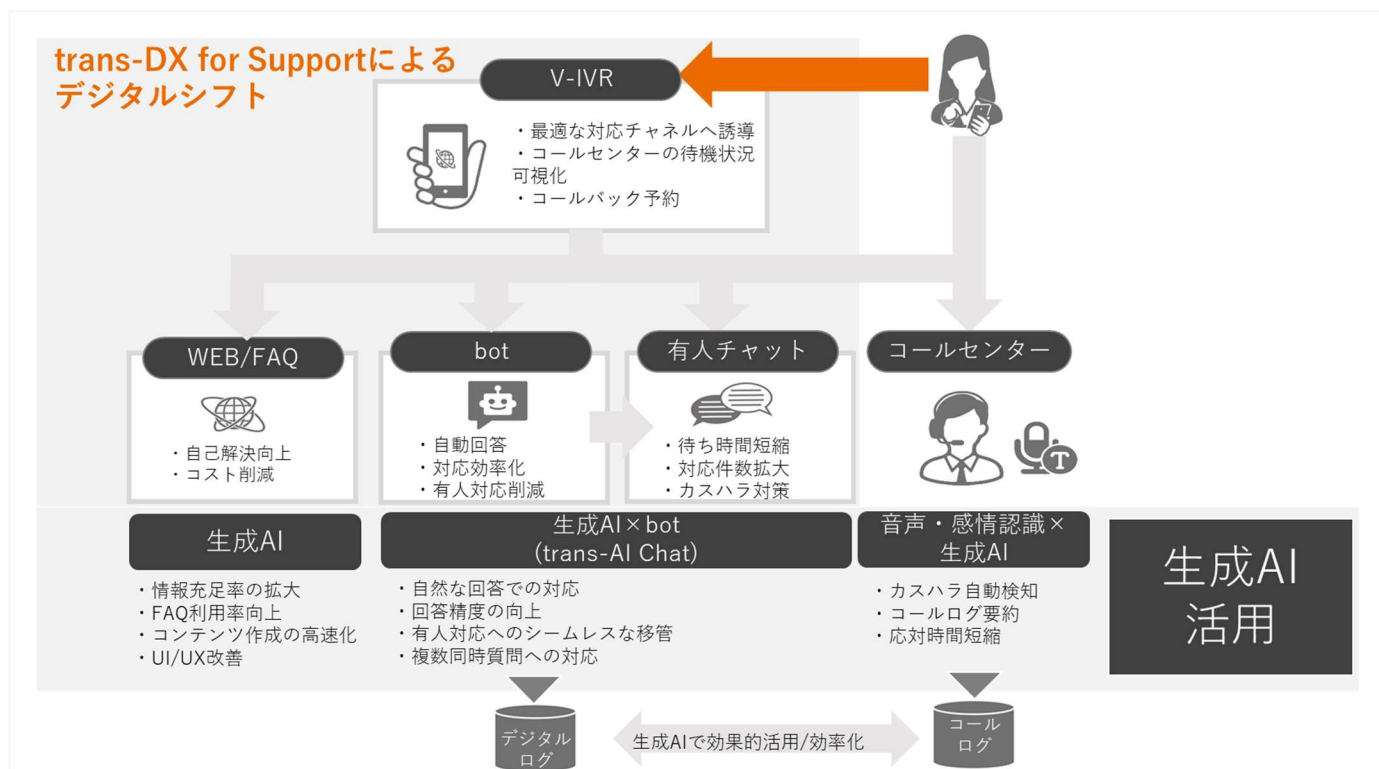
3. カスハラ対策の導入と運用支援

トランスコスモスは、これらの対策施策を企画から導入まで一貫してお客様企業に提供します。これには、対策マニュアルの作成、トレーニングプログラムの実施、定期的な評価と改善提案が含まれます。

(図1) カスタマーハラスメント対策

<p>カスハラ対策における宣言と教育の実施</p>	<p>トランスコスモではカスハラに対する宣言をまとめ、これをもとにカスタマーハラスメントに対する教育を実施した従業員が対応を行ないます。また、対応マニュアルを整備しており、従業員用のメンタルヘルス窓口も開設。安心して長く働いてもらうための環境を用意しています。</p>	<p>カスハラ教育の実施</p>  <p>会社としての方針策定・事前教育することで従業員の負担を軽減</p>
<p>音声認識・感情認識活用</p>	<p>通話中の音声をリアルタイムで解析し威圧的な発言やトーンを検知します。管理者がフォローできる仕組みをテクノロジーにより実現します。</p> <p>【主なサービス特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓リアルタイム通話解析 ✓感情分析機能 ✓発話アラート通知/対応時間によるアラート通知 <p>※弊社音声認識サービス transpeech の導入が必要です</p>	<p>音声認識・感情認識活用</p>  <p>音声認識・感情認識活用により威圧的な発言やトーンをリアルタイムで検知</p>
<p>チャットサポート中心への移行</p>	<p>チャットサポートでは電話に比べて、クレームが少なくなる傾向があります。声を荒げて怒鳴れる電話に対して、チャットはクレームを言うにもキーを打つしかありません。</p> <p>【主なサービス特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓7000席を超えるチャット運用実績を保有 ✓教育制度としてチャット認定制度を準備 ✓適切なチャットツールへ運用までワンストップで提供 ✓WEBチームと連携しコールからチャットへシフトするための導線設計まで対応可 	<p>電話 チャット</p>   <p>耳元でいきなり怒鳴られてしまうことも 怒りの言葉を画面以上にテキストで表示</p>

(図2) 生成 AI を活用したデジタルサービス概念図



ユーザーコミュニケーションから運用支援まで、トータルで生成 AI を活用し顧客体験を最適化

【消費者のメリット】

- ・デジタルチャネルへの移行によるサポート受付までの待機時間や解決までの時間短縮
- ・Web サイトやアプリの UI/UX 改善による自己解決の増加
- ・チャットでの問い合わせにより、いつでも、どこでも(家事や仕事、移動途中など)問い合わせ時間を有効活用

【企業のメリット】

- ・音声認識・生成 AI を活用したカスタハラの自動認識
- ・待機時間の減少・自己解決の増加により消費者のストレスが緩和されカスタマーハラスメントを低減
- ・チャットなど、デジタルチャネルでの消費者との Web コミュニケーションによる従業員の心理的負担を低減
- ・デジタルチャネルへの移行による自己解決率・運用効率化によるコスト削減
- ・CX 向上によるファン層の拡大/売上拡大へ寄与

トランスコスモスは trans-DX for Support を活用し、今後も従業員の安全と安心を確保しながら、企業と消費者のコミュニケーションと CX 向上を実現していきます。

※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 35 の国と地域・181 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>)