

Press Release



2024年7月23日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国で生成 AI チャット bot「trans-AI Chat」を提供開始

最先端の人工知能技術を駆使して、ブランドサービスの全体的なコスト最適化と効率化を実現

トランスコスモスは、中国で生成 AI チャット bot「trans-AI Chat」の提供を正式に開始しました。本サービスは、大規模言語モデルの開発に基づいており、最先端の人工知能技術を駆使して、デジタル時代の多様な顧客接点におけるブランドサービスの全体的なコスト最適化と効率化を実現すると同時に、企業にスマートなサービス管理と顧客体験の最適化を提供しながら、AI カスタマーサービスに求められる主要サービス要件を効率的に実現することに取り組んでいます。

人件費を **60%+** 削減

カスタマーサービス対象を **90%+** カバー

100% カスタマイズ

カスタマーサービス+マーケティングのコラボレーションモデル
年間、四半期、キャンペーン、ライブストリーミング、プリセールス、アフターサービスなど、
複数のモードから選択可能

生成 AI チャット bot「trans-AI Chat」3つの特徴

■生成 AI チャット bot「trans-AI Chat」の特長

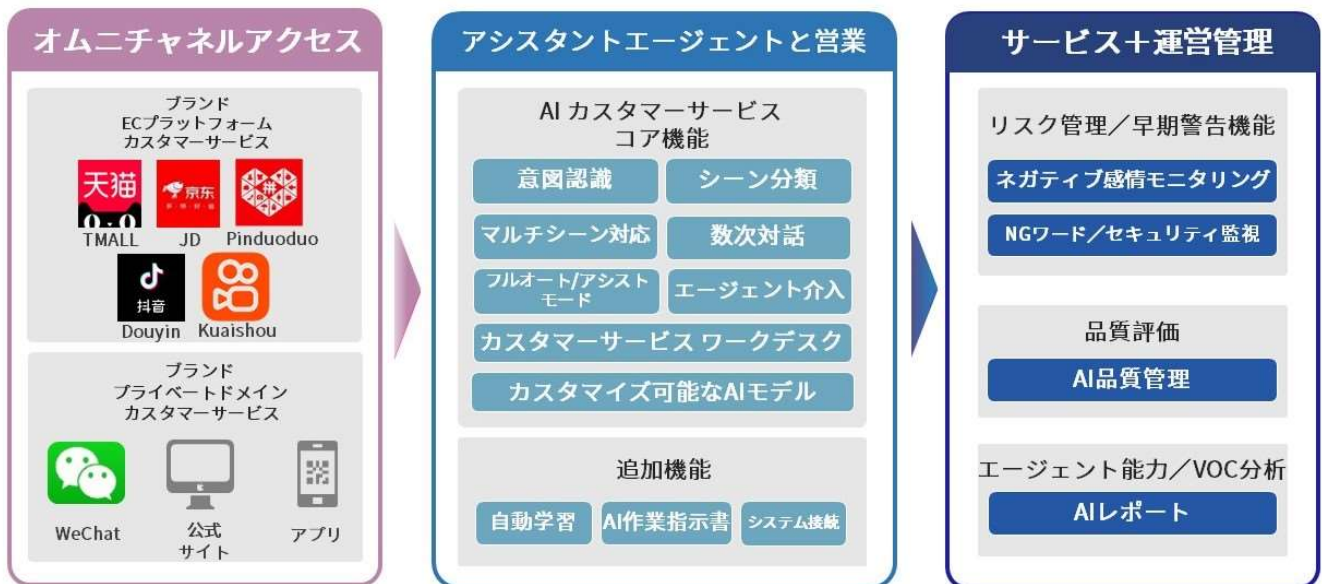
お客様企業のニーズをよりよく把握: 優れた自動処理能力、ベテランオペレーターと同水準の業務能力により、お客様企業は人件費を最大 60%削減することができ、より柔軟な人材配置を実現できるだけでなく、業務効率を効果的に向上させることができます。特にピーク時や大規模なイベント時には、お客様企業のニーズにあわせて時間単位または日単位で請求するフレキシブルな手数料プランを用意しています。

消費者との距離を縮める: 意図認識、シーン分類、マルチシーン対応、数次対話などの機能により、顧客によりパーソナライズされたサービス体験を提供します。また、ネガティブ感情モニタリング、NG ワード/セキュリティ監視などにより、リスク管理と早期警告機能を強化し、潜在的な問題を未然に防ぎ、顧客体験を向上させます。有人対応が必要な場合は、オペレーターによるカスタマーサービスにシームレスに移行することができます。

より迅速な対応: 優れたアルゴリズムと処理能力により、平均応答時間が 20 秒以上から 5~10 秒に短縮され、顧客はより迅速なフィードバックと効率的なコミュニケーション体験を得ることができます。

コンバージョン率の向上: ディープラーニングとリアルタイムのデータ分析により、質問解決率を 40%から 90%以上に、コンバージョン率も 5~10%増加させることができます。顧客はより迅速で正確な回答を得ることができ、顧客満足度とロイヤルティの向上につながります。

オムニチャネルによるリーチと効率の向上: Eコマースプラットフォームやプライベートドメインを問わず、お客様企業のオムニチャネルシステムへのアクセス、アップグレード、管理をサポートします。TMALL、JD、Pinduoduo、Douyin、Kuaishou などの主要 EC プラットフォームや公式 Web サイトなど、複数のチャネル間のシームレスな接続をサポートし、お客様企業が柔軟な運用を実現し、一貫したカスタマーサービスを提供できるように支援します。



厳しい市場競争の中、ブランドの売上転換は難しく、事業の成長はさらに困難で、コスト最適化と効率化は企業の必須課題となっています。このような背景のもと、トランスコスモスはオムニチャネルコンタクトセンターサービスを基盤に、大規模言語モデルに基づくカスタマイズ AI カスタマーサービスソリューションの提供を開始しました。最先端の AI 技術を通じて、お客様企業のコスト最適化とカスタマーエクスペリエンス向上、売上拡大を支援していきます。

本サービスの詳細につきましては、7月31日に開催予定の「デジタルインテリジェンスツールをアップグレードし、新たな企業成長を実現する」をテーマとしたオンラインセミナーにてご確認ください(参加費無料)。

お申し込み: https://us06web.zoom.us/webinar/register/WN_OR6HYPsDRw-oum-FERP24g (中国語)

トランスコスモスは今後とも、お客様企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)パートナーとして、高品質と高い付加価値サービスによるデジタルインテリジェンスコンタクトセンターサービスへの取り組みを推進していきます。

■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは 1995 年に中国市場に進出し、オフショアサービス事業を開始しました。2006 年には、中国市場向けコールセンター会社として上海でコールセンターを開設。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、内江、昆山、鄭州、蘇州、台北などの 23 都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンター、顧客体験、EC ワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発および各種 BPO サービスを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。

※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・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>)