

# Press Release



2025年3月3日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、韓国で対応品質評価の自動化ソリューション「trans-AI QA」を開発

### お客様企業の品質評価項目基準に従って対応内容を自動で評価

トランスコスモスは、韓国で生成 AI ベースの対応品質評価自動化ソリューション「trans-AI QA (Quality Assurance)」を自社開発しました。お客様企業の品質評価項目基準に従って対応内容を自動で評価します。



「trans-AI QA」は、お客様企業の品質評価項目(QPI, Quality Performance Index)における基準に従って顧客との対応内容の品質を自動で評価するソリューションです。顧客との対応が終わると AI が自動で相談における会話の音声データをテキストに変換したあと、品質評価を行い結果を提示します。これまで特定のワードを発言したかどうかを基準に評価を行っていた場合、今後は相談における会話の全体的な脈絡を理解し、それに伴うフィードバックを提供することでより水準の高い評価が可能となります。

また、「trans-AI QA」で対応品質を評価する際には、前提となるべき条件に左右されません。お問い合わせ全体の 0.1%~5% という少量のみランダムで抽出していた既存の評価方式から最大 100%まで客観性を確保できるよう評価する範囲を拡大しました。そのため最小限の通話時間という条件が必要なくなり、品質の客観性を向上させると同時に課題の発見も容易となりました。

このように、「trans-AI QA」は品質評価の正確度を上げ、人的リソースの効果的な活用をはかります。短い相談から長い相談まで顧客の不満を見逃さず、徹底した分析で精度を高めます。また、自動品質評価を通じて、品質管理者は評価対象者に対する集中モニタリングやマンツーマン対面コーチングに割く時間をより多く確保することができ、人的リソースを効率的に活用できるようになります。

トランスコスモスでは韓国において「trans-AI QA」を活用し、評価の正確性や業務効率性を大きく向上させ、サービスの競争力を強化し顧客満足度を高めるために貢献していきます。今後さらにビジネス運営をより効率的でスマートにできる AI ソリューションを開発していきます。

トランスコスモスは韓国国内において約 10,000 人の従業員で、IT ソリューションの開発、EC (E コマース)、デジタルマーケティング、FS (フィールドサービス)、生涯教育機関の運営・教育コンサルティング、コンタクトセンターの構築・運営、ダイレクトメール (郵便発送) サービス、オムニチャネルシステム (モバイル、E メール、郵便) の構築・サービス提供など企業ビジネスの業務領域に最適化された BPO サービスを、350 社を超えるお客様企業に提供しています。お客様企業のさまざまな業界・業種にあわせたサービスを提供し、お客様企業のコスト最適化や売上拡大・生産性・CS 向上に貢献しています。

※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 36 の国と地域・182 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>)