

Press Release



2025年3月24日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国版音声認識ソリューション「transpeech」をアップデート

各種 AI ソリューションとの融合でオペレーターや管理者の効率性を向上

トランスコスモスは、韓国で提供する音声認識ソリューション「transpeech」をアップデートしました。「transpeech」では、コールシステムにおいて問い合わせの音声を STT (Speech To Text) エンジンを通じてリアルタイムにテキスト変換した後、TA (Text Analysis) エンジンを活用し必要なデータを分析し抽出します。自動で問い合わせ内容を要約する trans-AI Assist や自動で品質評価を行う trans-AI QA、VOC 分析を行う trans-AI Analytics などと融合させ、効率性を向上します。



「transpeech」は、リアルタイム対応ガイド、必須案内モニタリング、VOC 分析などコンタクトセンターの業務効率性を高める3つの機能を中心に提供しています。

●リアルタイム対応ガイド

顧客のお問い合わせ音声をリアルタイムでテキスト変換した後、状況にあわせた対応ガイドを自動で提案する機能です。顧客からの問い合わせの中であらかじめ登録されたキーワードが発話されると、リンクで自動処理され、オペレーターは該当リンクをクリックし顧客へ適切な回答を提示することができます。

●必須案内モニタリング

顧客からの問い合わせ時、オペレーターに必須案内チェックリストが提示され、案内したかどうか自動でチェックされます。必須案内事項が漏れた場合には「モニタリング完了」ボタンを押すことができず、案内事項の抜け落ちを防ぐことができます。また、管理者は、モニタリング機能を通じてオペレーターが必須案内事項を伝達したかどうかを確認できます。

●VOC 分析

管理者が活用できる機能です。問い合わせの音声データから入電キーワードを抽出し、日付別やキーワードの性質別に分析結果を提供し期間別の変化を見てキーワードの入電量を比較することも可能です。そのほかにも問題となる発言や禁止用語の検知、自動品質評価などユーザーカスタマイズ型機能も提供します。

「transpeech」はテキストベースのさまざまなアシスタント機能を通じて、迅速かつ正確な相談を提供し、カスタマーエクスペリエンスを改善、問い合わせ処理時間を短縮し、オペレーターや管理者の効率性を高めます。モニタリングや分析に費やしていた管理者のリソースをほかの主要業務に集中させることで、サービス品質の向上も期待できます。

トランスコスモスは今後とも韓国において「transpeech」を活用し、お客様企業のサービス競争力強化に貢献します。また、お客様企業のニーズに最適化された AI ソリューションを引き続き開発し、企業の効率的なビジネス運営を積極的に支援していきます。

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>)