

Press Release



2025年7月18日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国で生成 AI による VOC インサイト導出ソリューション「trans-AI Analytics」を開発

顧客との会話データの分析を通じてサービス改善のためのインサイトを導出、お客様企業にあわせた報告書を提供

トランスコスモスは韓国において、生成 AI による VOC (Voice of Customer) インサイト導出ソリューション「trans-AI Analytics」を開発しました。



「trans-AI Analytics」は、顧客との会話データを分析してサービス改善のためのインサイトを導き出し、これをお客様企業の要望にあわせた報告書として提供します。最新 LLM (大規模言語モデル) 技術を活用して顧客の会話の文脈を精密に把握し、テーマ別に定義された基準に基づいて綿密な分析を行います。これにより顧客の意図と感情をより正確に理解することができ、従来のキーワード中心の分析より高い精度をもつ VOC レポートを生成します。

分析する対象は「顧客の感情および満足度の分析」、「サービスおよび商品別の分析」、「 이슈およびサービス障害の自動把握」、「コンタクトセンターへの入電トレンド分析」などで、人が直接判断することが難しいさまざまな顧客の反応を簡単に分析することが可能です。

また、これらの機能をもとに CSAT (Customer Satisfaction Score、顧客満足度) の詳細な分析とレポート作成が可能で、これによりサービス改善が必要なポイントを明確に導き出すことができます。また、リアルタイム分析と相談通知機能を通じて、 이슈発生時に即座に対応することで、 이슈の報告漏れや顧客クレームを事前に防止することにつながります。精巧なフィードバックを提供することで、顧客体験と運営品質の全体的なレベルもさらに向上します。

トランスコスモスでは今後もさまざまなデータを深く分析することで顧客インサイトを導き出し、さらに進化したサービス戦略の立案を支援していきます。

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>)