

Press Release



2025 年 8 月 1 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国で対話型音声ボット「trans-AI VoiceBot」の提供を開始

顧客の意図と文脈を正確に分析し、自然な会話を実現する音声ボットサービス

トランスコスモスは韓国において、対話型音声ボット「trans-AI VoiceBot」を開発、提供を開始しました。最新の自然言語処理技術と生成 AI、音声認識技術を組み合わせた AI ソリューションで、顧客の意図を正確に分析し、文脈を理解して自然な会話を実現します。複雑な問い合わせにも途切れることなく会話を続けるだけでなく、顧客の多様な要求に柔軟に対応します。トランスコスモスが韓国で提供する AI ソリューションラインナップである「trans-AI ChatBot」や音声認識分析ソリューション「transpeech(トランススピーチ)」などと連携することで、顧客対応全般の継続性と品質を最大化します。



「trans-AI VoiceBot」は、インバウンドとアウトバウンドの両方に対応します。インバウンド領域では、VoiceBot 技術基盤の自動音声案内システムを通じて、顧客がオペレーターに接続しなくても、予約問い合わせ、無人アンケートなどの単純業務を迅速かつ便利に処理できるように支援します。これにより、オペレーターが単純作業を繰り返す業務が減るとともに、より迅速かつ効率的な顧客対応を実現します。

アウトバウンド領域では、AI エージェントが顧客に直接電話をかけ、健康診断の予約案内、金融延滞情報の告知などさまざまな情報をカスタマイズして提供します。この過程で顧客の発話をリアルタイムで分析し、問い合わせの意図を把握して最適な応答を生成することで、相談品質と自動化による効率を同時に確保します。

トランスコスモスは、お客様企業に最適化した AICC (AI Contact Center) 環境を提供するため、構築型と SaaS 型の利点を組み合わせたハイブリッド型で「trans-AI VoiceBot」を提供します。重要なデータは構築型で安全に保護し、SaaS 型の継続的な機能アップデートを通じて技術競争力を強化する、セキュリティ性と拡張性を同時に確保したサービスです。これにより、初期構築の負担を減らし、リーズナブルな価格でサービスを提供することが可能となり、顧客サービス革新のための次世代 AICC 構築を積極的に推進しています。

トランスコスモスは今後とも、持続的な技術革新とサービスの安定性をもとに韓国の AICC 市場をリードしていきます。

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>)