

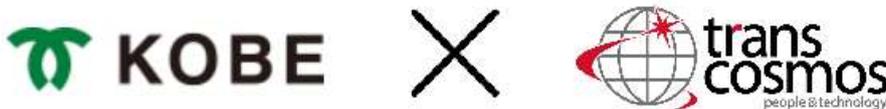
Press Release



2025年8月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「神戸市お問い合わせセンター」に DX プラットフォームを導入し、顕著な成果を創出 市民満足度の向上とコンタクトセンター業務の負担軽減を実現

トランスコスモスは、市民サービスの質向上と職員業務の負担軽減を目的に、神戸市の総合窓口である「神戸市お問い合わせセンター」へトランスコスモスの DX プラットフォーム「trans-DX」(※)を導入しました。Web やチャット・コールを融合した統合運用によって年間 150 万件以上のお問い合わせを、市民にとって自己解決しやすく、お問い合わせしやすい環境を実現。コンタクトセンター業務(電話対応)における負担を大幅に軽減しました。



■導入背景

神戸市は、入電数が年間 200 万件を超える時期もあり、「職員が電話対応に時間を取られ、本来の業務に集中できない」という問題に直面していました。こうした背景を受け、平成 23 年度から「総合コールセンター」を開設し、代表電話交換との業務委託やホームページの改修などを進めてきましたが、問い合わせの大多数が電話で寄せられ、その対応に職員・外部委託業者とも多くの時間と費用をかける状況が続いていました。また、市民アンケートでは「電話以外の問い合わせ方法を希望する」という声が多数寄せられました。

■「trans-DX」導入による 4 つの変化

トランスコスモスでは「神戸市お問い合わせセンター」業務へ「trans-DX」を導入。新たなチャネルの導入や情報配信コンテンツの改善に貢献し、市民への CX 向上ならびに呼量削減を実現しています。神戸市職員とトランスコスモス専門コンサルティングチームによるプロジェクト体制を構築し、ワンチームで従来オペレーション業務を整理。市民にとって「あるべき“総合”コンタクトセンター像」を再定義し、進めていくべき施策の検討を重ねてきました。

【問い合わせ数の減少を目指し、情報配信のあり方から見直す“総合”コンタクトセンター】 主要施策

①Web のユーザビリティ改善と解決率の増加

お問い合わせログから得られる VOC (Voice Of Customer: 市民の声) をもとに、Web ページのコンテンツ・FAQ ページを強化。新たな Web ページを作成。市民目線でユーザビリティと解決率を向上する取り組みを実施

②市民に向けた、情報発信のあり方の見直し

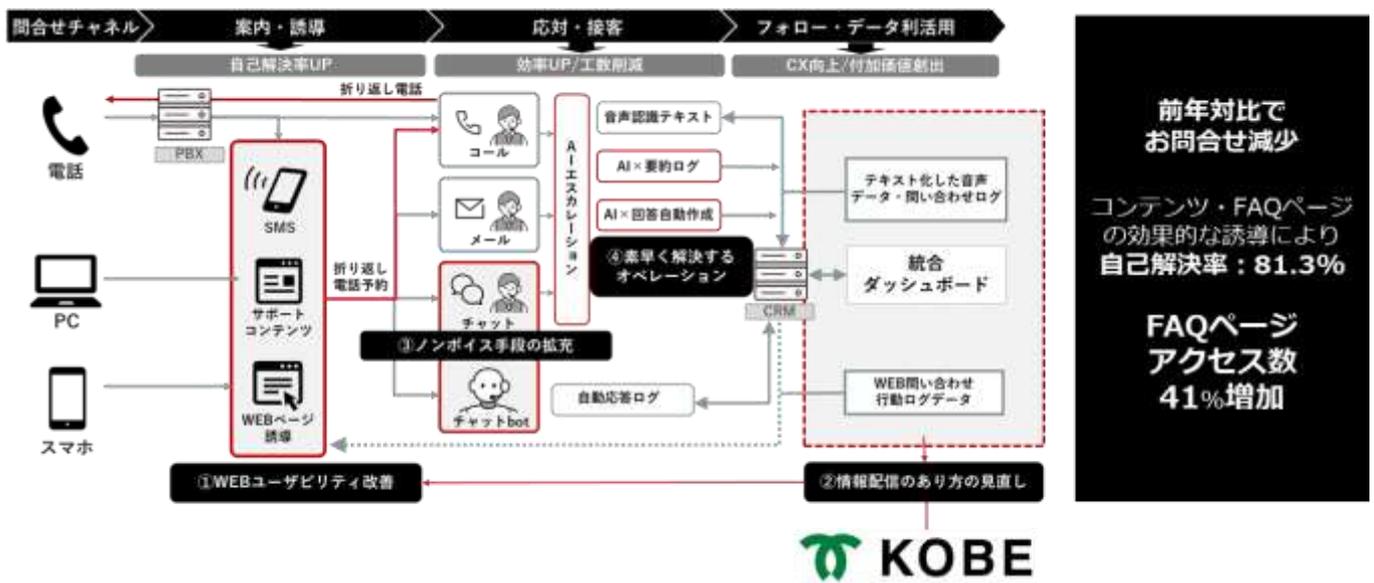
職員と連携するサポート窓口を設置し、市からの発出文書の改善活動推進。イベントや制度改正情報を効率的に Web へ公開・反映し、電話での問い合わせ要因を削減

③電話以外の問い合わせ手段(ノンボイス)拡充

電話以外の問い合わせ手段として、ハイブリッドチャット機能を強化。チャットボットのみでは解決できないお問い合わせは有人チャットで解決できる仕組みによって「電話以外での問い合わせを希望する」市民が問題解決可能なチャネルを整備。また、夜間や窓口混雑時に電話がつかない場合、折り返し電話予約が可能な仕組みを導入することで繋がりがしやすい窓口へ

④素早く問題解決するオペレーション

AIによるオペレータアシスト機能(音声認識・生成AIによる要約、AIエスカレーション等)を導入することで市民のお問い合わせに対して素早く問題を解決し、市民の声を集約・継続的な改善活動を行っていきける仕組みを構築



(2024/12~2025/3 実績)

※【特許取得】「trans-DX for Support」顧客接点のCX課題を飛躍的に解決するデジタルプラットフォームを独自開発 VOCを活用しユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/230825.html>

トランスコスモスは今後も「trans-DX」を通じて自己解決しやすい環境を整備、市民のユーザビリティ向上を推進していきます。また、神戸市ならびに神戸市民への Well-being を最大化していきけるよう、CX パートナーとしての役割を果たしていきます。

※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。