Press Release

2025 年 8 月 27 日
トランスコスモス株式会社

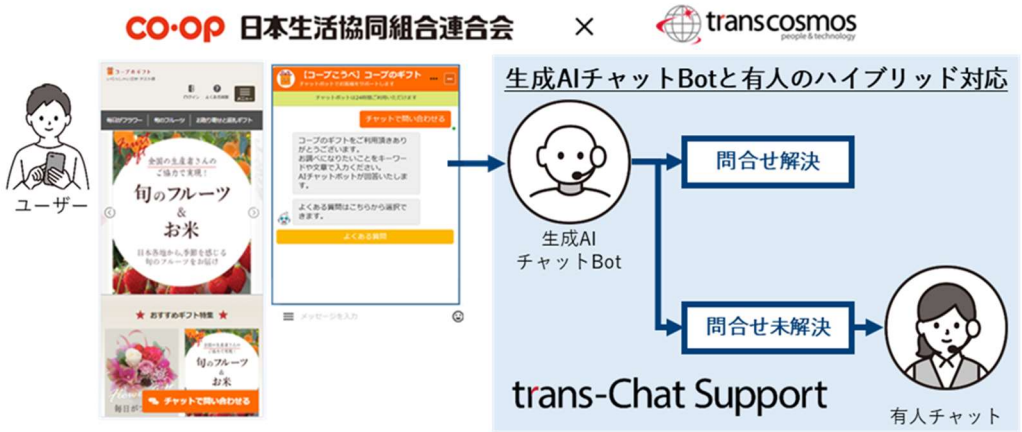
トランスコスモス、生成 AI チャット Bot を搭載したハイブリッドチャットサービスを日本生協連「コープのギフト」に導入

電話対応のみに比べ生産性 4.3 倍向上を実現

トランスコスモスは、アジア最大規模となる Web／アプリ開発事業とコンタクトセンター事業を展開しており、企業と顧客接点の CX 最適化を実現する CX プラットフォーム「trans-DX for Support」をグローバルに展開しています。「trans-DX for Support」はコンタクトセンター事業を通して企業に直接届く顧客の声と SNS 上の VOC（Voice of Customer：顧客の声）を活用し、チャット対応に最適化された生成 AI ボットと有人チャットオペレーターを有機的に組み合わせることにより、電話対応のみに比べ 3 倍以上の生産性を実現、エンドユーザーの利便性向上と企業のコスト最適化を同時に実現しています。

チャットサポートは、コールセンターがつながらない時や発話できない状況などにおいて、問題解決をはかるための有力なチャネルとなっています。一方でチャット Bot だけで対応している課題としては、文章・表現のわかりやすさや回答精度を問題視する意見が多く、チャット Bot での対応が不十分な場合には人間のエージェントに引継ぎ、問題解決まで確実に導くハイブリッドサポートが望まれています。このような背景から、チャット Bot と有人チャットをシームレスに統合したハイブリッドチャットサービスは、複雑化する顧客ニーズに対応しつつ、効率的な運用を可能にする必須のソリューションと言えます。「trans-DX for Support」は、24 時間 365 日対応可能なチャット Bot が一次対応を行い、チャット Bot で解決できない場合は即座に有人チャットオペレーターにスイッチングすることで、顧客のストレスを大幅に削減し、解決率を向上させます。これにより、企業は高品質なカスタマーエクスペリエンスを提供しながら、運用コストを最適化することが可能です。

この「trans-DX for Support」に搭載された生成 AI チャット Bot 対応型ハイブリッドチャットサービス「trans-Chat Support」を、日本生活協同組合連合会（本部：東京都渋谷区、代表理事会長　新井ちとせ、以下　日本生協連）が運営するギフト専門オンラインショップ「コープのギフト」に導入し、電話対応のみに比べ生産性を約 4.3 倍向上することに成功しました。



■導入背景

トランスコスモスでは、日本生協連に電話・音声 AI・有人チャット・チャット Bot・Web サポートコンテンツなど複数のチャネルサービスを整備し、生協組合員ひとりひとりにあわせた最適なコミュニケーション実現に取り組んでいます。日本生協連が運営するギフト専門オンラインショップ「コープのギフト」において、ギフト商材特有の季節繁閑に対応するためにサイト内に設置しているチャット Bot や有人問い合わせの生産性向上を進めています。

■ハイブリッドチャットによる生産性向上の取り組み

トランスコスモスは、ハイブリッドチャットにより問い合わせ対応時間を短縮するために、下記の施策を行いました。

1)利用しやすさの向上

生成 AI がユーザーの質問文(自然言語)を理解し、適切な回答を提示します。これにより従来のシナリオ選択による操作負担の低減や問い合わせ中の途中離脱減少を実現します。

2)サポートナレッジ生成による課題解決における生産性向上

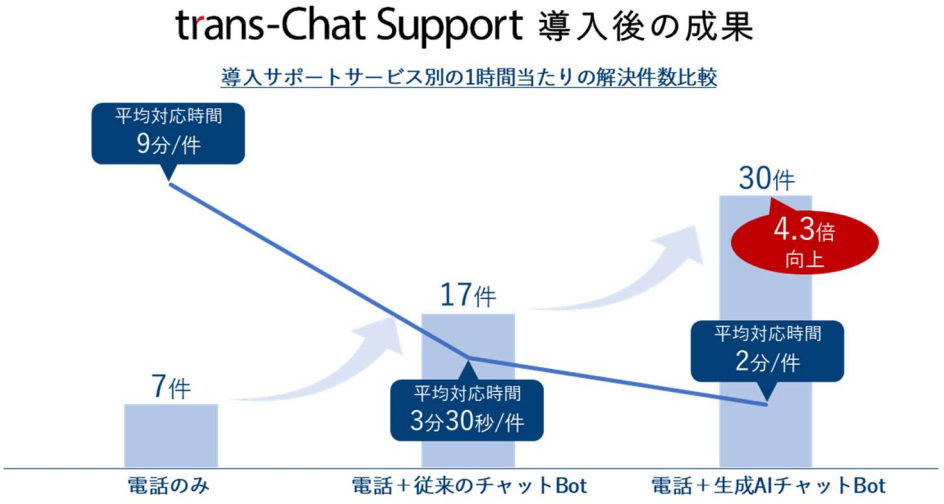
コールログ、チャットログから生成 AI を用いて FAQ 草案を自動生成し、FAQ データを効率的に作成します。従来よりも多くデータを用意できることでチャット Bot での解決を促進し、その結果生産性を向上します。

3)チャット Bot と有人チャットのハイブリッド化による問題解決時間の短縮

チャット Bot で解決できなかった場合でも、有人チャットへシームレスな連携を行います。チャットコミュニケーターは、チャット Bot 上のエンドユーザーとの対話内容を把握し回答できるためユーザーが改めて質問をする必要がなくなり問題解決時間を短縮します。

■生成 AI チャット Bot を搭載した trans-Chat Support 導入後の効果

生成 AI チャット Bot を搭載した「trans-Chat Support」は 2024 年 10 月に導入され、1 時間当たりの解決件数は電話対応のみに比べ 4.3 倍に増加、1 件当たりの平均対応時間を約 7 分短縮させることに成功しました。



【集計期間】導入前：2023年9月21日(木)～12月31日(日)　導入後：2024年10月25日(金)～11月20日(水)

■日本生活協同組合連合会　通販本部　ギフト事業部　ギフトセンターグループ　グループマネージャー　永田様コメント

「このたび生成 AI チャット Bot を搭載した trans-Chat support を導入したことで、自己解決率を高め有人対応数を削減させる効果があることが検証できました。また、利便性が高まったことにより顧客満足度の向上、ひいては EC チャネル強化にも大きく貢献できると考えております。引き続き生協組合員の CX 向上に向けて重要なパートナーとしてに一緒に歩んでまいりましょう。」

■今後の展開

日本国内で Web／アプリ＋ハイブリッドチャット＋コールセンターの顧客接点チャネルを統合的にトランスコスモスへアウトソースいただいているお客様企業から「trans-Chat support」の導入を拡大していきます。また、今後も生成 AI など先端技術を活用したコンタクトセンターの有人応対業務効率化機能や運用改善機能を「trans-DX for Support」へ実装し、お客様企業にとって価値のあるソリューションへと強化をはかっていきます。

※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。(https://www.trans-cosmos.co.jp/)