

Press Release



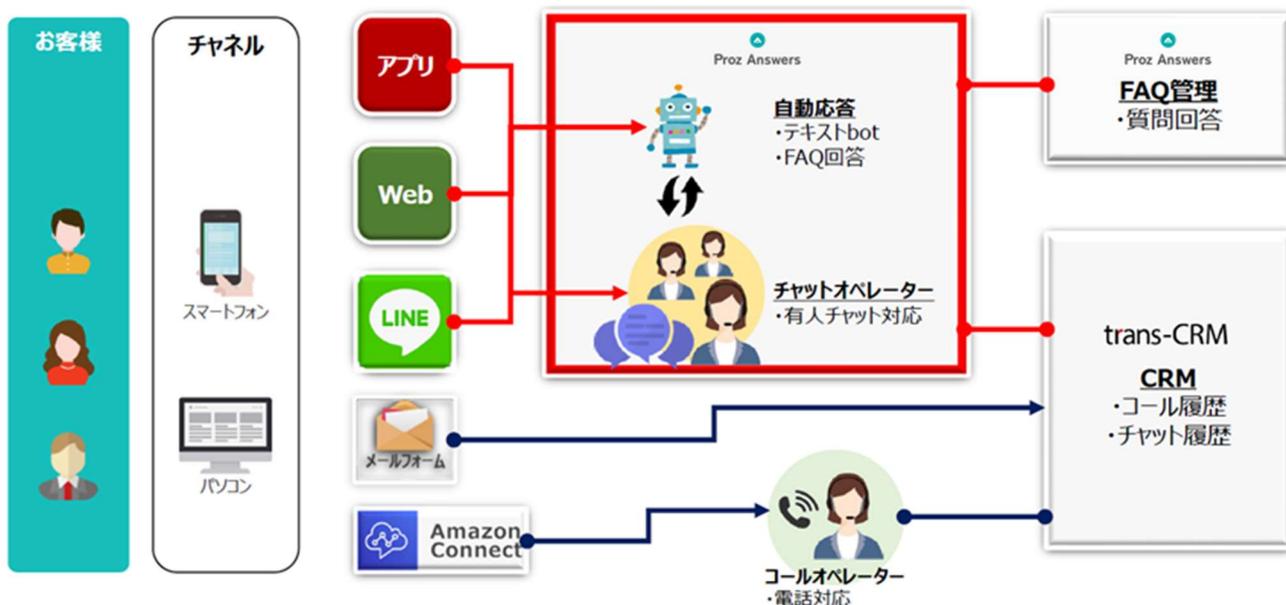
2026年2月27日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、大和コネク特証券のデジタルチャネル高度化を支援 有人チャット運用の知見を FAQ・AI チャットへ反映し、自己解決率向上を実現

トランスコスモスは、大和コネク特証券株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:大槻竜児)に提供しているカスタマーサポートにおいて、デジタルチャネル高度化を支援しました。トランスコスモスの運用知見を活かして AI チャット・FAQ を設計し、有人対応と AI チャットを組み合わせたハイブリッド型サポートにより、顧客の自己解決率向上を実現しています。AI チャットシステムは、株式会社 Proz が提供する「ProzAnswers」を活用し、運用・ツールが一体となった体制で導入を推進しました。



大和コネク特証券への AI チャット導入にあたり、トランスコスモスは有人チャット対応で得られる問い合わせ内容や顧客のつまづきポイントを分析し、その知見を FAQ および AI チャットへ反映しました。あわせて FAQ ページの表現や導線の見直しを行い分かりやすさを向上したことにより、AI チャットや FAQ による自己解決を促進しています。AI チャットで解決できない問い合わせについてはスムーズに有人対応へ切り替えることで、顧客体験を損なわない運用を実現しています。



大和コネク特証券では昨今、口座開設やログイン関連の問い合わせが急増し、従来のシナリオ&FAQ 型チャット Bot では自己解決に限度がある中で有人チャットオペレーターの負荷を軽減するため、AI チャットの導入に至りました。大和コネク特証券、トランスコスモス、Proz が連携して要件整理や運用設計、UI/UX・AI 設計を行うことで、約 1.5 か月という短期間でのシステム設計を実現しました。Proz Answers の導入および運用支援により自動応答から FAQ 自動生成まで対応し、顧客からの問い合わせへのサポート品質向上と有人対応件数の削減に貢献しています。

トランスコスモスは今後も継続的に運用データや顧客の声をもとにした運用改善を行い、お客様企業の CX 向上、業務効率化に貢献していきます。

■「Proz Answers」について

「Proz Answers」は、株式会社 Proz が提供するエンタープライズ向けナレッジマネジメントおよび問い合わせ対応プラットフォームです。FAQ、チャット等の問い合わせチャネルを一元的に管理できる仕組みを持ち、ユーザーの自己解決率向上と運用効率化を実現します。

株式会社 Proz は、東京都世田谷区を拠点に、コンタクトセンター向けノンボイスプラットフォーム「Proz Answers」の開発・販売、および運用受託を行っています。AI 技術と FAQ ツールを統合して業務効率化と人の業務への集中を支援しています。

※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・186 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>)