

Press Release



2026年4月27日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国のコンタクトセンターサービスにおいて顧客相談プロセスにAIを導入

AIに基づく4段階の顧客相談プロセスを体系化することで、相談効率を向上し、ビジネスインサイトを獲得

トランスコスモスは、韓国でのコンタクトセンターサービスにおいて、入電から相談終了後のデータ分析に至る顧客相談対応の全プロセスを「AIによる単純問い合わせの処理」「オペレーターをサポートするAIガイド」「AIによる相談内容の要約・整理」「モニタリングおよびVOC分析」の4段階に体系化し、段階ごとに独自のAI技術を実装したソリューションを連携させ最適化した「AICC (AI Contact Center) サービスモデル」を導入しました。



最初のプロセスである「AIによる単純問い合わせの処理」では、trans-AI Voicebot や trans-AI Chat などの AI ソリューションが、単純な問い合わせを処理します。365日24時間顧客からの問い合わせに対応し、オペレーターへの接続件数を削減するとともに、顧客の待ち時間も短縮します。オフィス家具メーカーA社では、trans-AI Chat の導入以降、オペレーターへの接続率が32%から13%へ、19ポイント減少しました。単純な問い合わせにAIが先行対応することで、オペレーターはより複雑で専門的な相談対応に集中できるようになります。

次に、オペレーターが顧客からの問い合わせに対応する段階では、AIは支援役として機能し、リアルタイムでガイドを提供します。音声認識ソリューションである transpeech のリアルタイム相談ガイドや trans-AI KMS の知識情報を活用して、オペレーターは顧客からの問い合わせに対して迅速かつ正確に対応することができます。また、trans-AI Tutor の仮想相談ロールプレイ機能の活用により、新オペレーターも顧客相談対応前に十分な実践体験を積み、現場に安定的に適応することができます。保険会社B社では、解約やローンなど、難易度の高い金融サービスの相談対応について、高頻度パターンの事前学習を行うことで、新オペレーターの業務習熟度を早期に確保し、心理的負担の軽減につなげ、約5%離職率を改善する成果をあげました。

相談終了後には、AIが相談内容を自動で要約・整理します。trans-AI Assist は、相談内容の分類や整理にかかる時間を短縮し、オペレーターが本来の業務に集中できるようにサポートします。trans-AI Assist を導入したモビリティ企業C社では、相談1件当たりの後処理時間が平均5分から1分に短縮され、応対率も従来の50%から85%へ、35ポイント向上し、生産性が大幅に改善された。また、AIに基づく体系的な履歴管理により、顧客の意見をより明確に把握できるようになりました。

最後の「モニタリングおよび VOC 分析」段階では、trans-AI QA で相談品質を自動で評価します。trans-AI QA を導入した流通企業 D 社では、相談評価母数が従来の約 620 倍に拡大され、評価の客観性と信頼性を確保しました。また、trans-AI cVOC と trans-AI eVOC を通じて顧客相談データだけでなく、商品レビューやソーシャルデータまで精密に分析します。この過程で導き出されたインサイトは、製品およびサービスの改善はもちろん、新規ビジネスチャンスの創出やマーケティング戦略の策定など、お客様企業の重要な意思決定を支援します。

トランスコスモスが韓国で提供する AICC サービスモデルは、顧客相談の全過程を有機的に連携させることで相談効率と顧客体験を向上させるとともに、お客様企業のビジネスインサイトを確保することを目的としています。今後も自社の AI 技術力をさらに発展させ、顧客相談における新たな基準を確立し、韓国国内市場はもちろん、日本、中国、マレーシアなどの市場にも展開していきます。

トランスコスモスは韓国において独自の AI 技術を活用し、お客様企業の CS 領域における AI トランスフォーメーション (AI Transformation) の企画・実行を支援しています。生成 AI や高度なデータ分析技術をビジネスに取り入れることで、顧客接点の運営革新を支援しており、AICC (AI Contact Center) を中心とした CS 領域をはじめ、IT・マーケティング・EC (E コマース)・FS (フィールドサービス)・教育 (クラスクラウド) など事業全般において最適化されたカスタマイズソリューションを提供しています。現在、従業員数は約 10,000 人で、韓国国内 350 社を超える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、アジアを中心に世界 36 の国と地域・187 の拠点で、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、お客さまや社会と向き合い、構想から実行までを共に考え、共に挑み、共に実現してまいります。

<https://www.trans-cosmos.co.jp>