

Press Release



2026 年 7 月 15 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、CX プラットフォームに AI エージェント機能を搭載し、「trans-DX Plus for Support」に進化 新機能の“Plus”により進化したデジタルプラットフォームで、CX をさらに加速

トランスコスモスは、顧客接点における CX(顧客体験)の向上と業務コストの最適化を両立する CX プラットフォーム「trans-DX for Support」に、新たに AI エージェント機能を搭載し、「trans-DX Plus for Support」として進化させました。今期 200 社への導入を予定しており、幅広い業界において CX 支援に貢献しています。

trans-DX⁺ for Support

モビルス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)と共同出資の AI エージェント専門企業 vottia 株式会社との強固なアライアンスのもと、エフォートレスに完結できる自律的 AI エージェントを実装した「trans-DX Plus for Support」は、従来の bot ではなし得なかった高度な「ヒト×AI のハイブリッドオペレーション」を提供します。本ソリューションは、マルチ LLM(大規模言語モデル)機能や暗号化処理などを備えた vottia の最新 AI エージェント技術と、トランスコスモスが取引している各業界のトップ企業 約 3,500 社の運用の中で蓄積してきたナレッジを融合し、次世代コンタクトセンター基盤の構築を推進します。さらに、導入から運用・改善まで一気通貫で支援し、CX 変革をスムーズかつ継続的に加速させます。

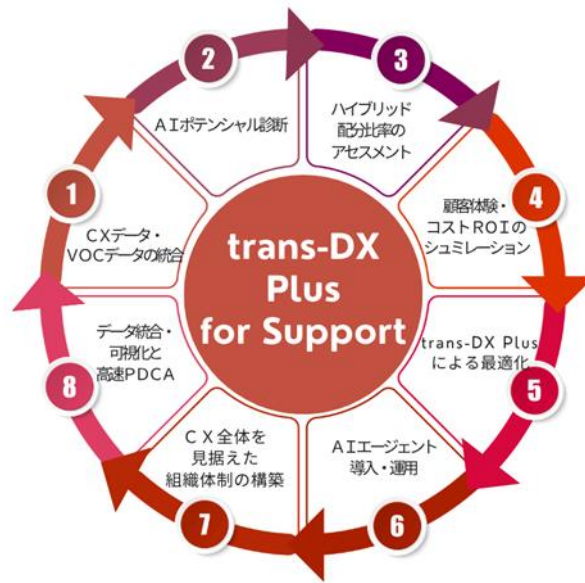
■導入事例で自己解決率が大幅に向上。期待を上回る CX 価値を創出

「trans-DX Plus for Support」は導入企業においてすでに効果を発揮しており、修理受付のボイスボットを音声 AI エージェントに切替えた事例では自己解決率が飛躍的に向上(約 19%→約 52%)するなど課題解決に貢献しています。日常会話と同じ感覚で問い合わせができる高度な AI と、有人対応の安心感との両立で、期待を上回る体験を提供し、顧客ロイヤルティ向上に寄与します。

▼「trans-DX Plus for Support」に搭載された AI エージェントの主な特徴

1. ヒトと AI をシームレスに拡張・連携し、高次元のハイブリッド対応を実現
2. マルチ LLM 機能により、導入後も OpenAI の AI モデルや Google の Gemini モデルなど、複数の生成 AI モデルから選択可能
3. 暗号化・ガードレールにより、厳格なリスクコントロールが可能
4. トランスコスモスの通信基盤との連携により、一貫したトランザクション管理が可能

「trans-DX Plus for Support」による一気通貫のCX加速モデル



■ 「ヒト×AI」のハイブリッド構造で ROI 最大化に向けてさらに進化へ

トランスコスモスのモデルは、最新 AI による高度な自動化を前提としながら、ヒト×AI の盤石なハイブリッド構造を強みに、高水準の顧客満足度と ROI(投資対効果)最大化を両立します。機能を強化した「trans-DX Plus for Support」を通じて、お客様企業のコスト構造の抜本的変革と競争力の最大化をはかり、持続的な進化を力強く推し進めるエンジンとなることを目指していきます。

※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

※OpenAI は、米国 OpenAI OpCo, LCC の商標また登録商標です

※Google、Gemini は、Google LLC の商標です

(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・188 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>