

Press Release

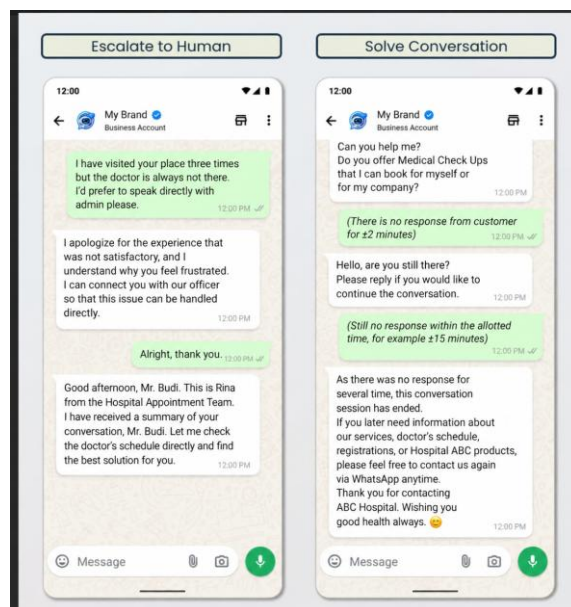


2026 年 9 月 7 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、インドネシアで生成 AI チャットボット「trans-AI Chat」を提供開始

AI の活用によりダイナミックで人間らしい顧客対応を実現し、CX の変革を強化

トランスコスモスは、インドネシアにおいて生成 AI チャットボット「trans-AI Chat」の提供を開始しました。「trans-AI Chat」は、あらかじめ定義されたスクリプトや会話フローに依存する従来のチャットボットとは異なり、大規模言語モデル(LLM)の機能を活用して会話の文脈を理解し、顧客の意図を認識し、ダイナミックで人間らしい応答を生成します。



「trans-AI Chat」は、企業がより先を見越したデータ駆動型の顧客体験を実現できるようにする、さまざまなインテリジェント機能を提供します。具体的には、過去のやり取りに基づいて注文状況の更新や商品のおすすめなど、パーソナライズされたフォローアップメッセージを自動的に送信する「AI フォローアップメッセージ自動化機能」、AI の応答を継続的に監視し、正確性、一貫性、および自社のナレッジベースとの整合性を確保する「AI 評価機能」、そして AI がまだ回答できない新しい質問、フレーズ、トピックを自動的に特定し、組織がナレッジベースを継続的に充実・改善できるようにする「未知のキーワード検出機能」などが含まれます。

さらに「trans-AI Chat」の特徴の一つにエスカレーション機能があります。この機能により、共感や複雑な意思決定、あるいは専門的なサポートが必要となった場合、会話を有人対応にシームレスに引き継ぐことができます。会話の全履歴や文脈情報は自動的にオペレーターに引き継がれるため、顧客が同じ内容を繰り返し説明する必要がなくなります。「協調的知能」というコンセプトに基づいて開発されたこの機能により、AI と有人対応のシームレスな連携が可能となり、あらゆる接点において一貫して高品質な顧客体験が保証されます。

「trans-AI Chat」は高い柔軟性も備えており、銀行、通信、小売、FMCG、自動車など、幅広い業界で導入が可能です。特に、金融サービスのシミュレーションや口座管理から、対話型のリード選定に至るまで、大量の顧客対応を管理するのに適しています。

トランスコスモスは、インドネシア市場において CX およびデジタルビジネスサービスのリーディングプロバイダーとして、お客様企業のさまざまな事業を支援する統合ソリューションを提供しています。また、ICAA アワード(インドネシアコンタクトセンター協会が主催するアワードプログラム)においてコンタクトセンター運用カテゴリでプラチナ・アワード、従業員エンゲージメントカテゴリでシルバー・アワードを受賞するなど、インドネシアの CX および BPO 業界のキープレイヤーとしての地位を確立しています。トランスコスモスは今後とも、インドネシア市場の戦略的 DX パートナー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

(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>