

Press Release

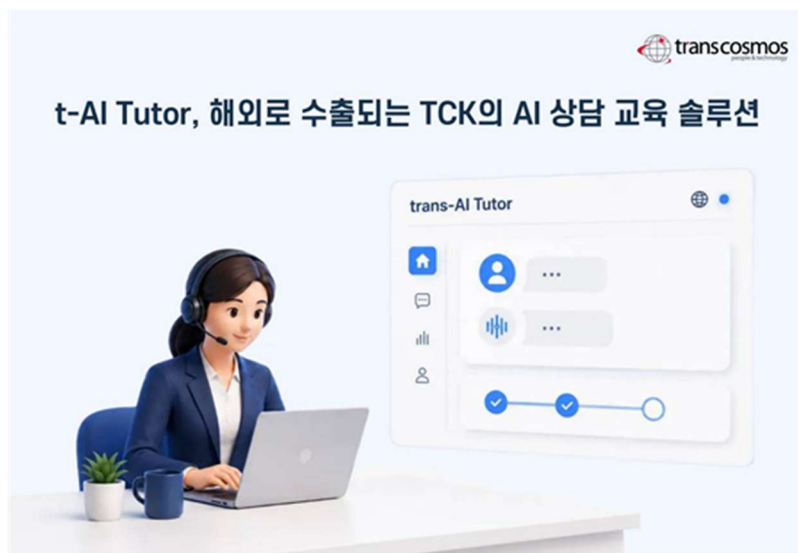


2026 年 9 月 14 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国の AI 教育ソリューション「trans-AI Tutor」を活用し、 ベトナムでの新オペレーター教育期間を 50%短縮

韓国発のソリューションをグローバル展開し、言語や文化の特性が異なる業務環境での効果を実証

トランスコスモスは、韓国で開発した AI 教育ソリューション「trans-AI Tutor」を、トランスコスモスがベトナムで運営する海外の金融会社プロジェクトに導入し、新オペレーター教育期間を、従来の平均 10 営業日から 5 営業日へ 50%短縮しました。韓国発のソリューションをグローバル展開し、言語や文化が異なる業務環境での効果を実証したことで、グローバル市場での活用範囲を継続的に拡大していきます。



trans-AI Tutor は、AI 基盤のロールプレイシミュレーションを通じて、オペレーターが実際の顧客対応と似た環境でさまざまな相談シナリオを繰り返し学習できるようサポートします。また、音声基盤の職務テスト機能である「INK Test (INteractive Knowledge Test)」を搭載し、オペレーターが音声を使ってテストを行うと、AI が回答の脈略を考慮して採点、相談業務の内容を評価します。

trans-AI Tutor は、このような学習・評価機能をもとに韓国国内の大型テレビショッピング企業 A 社の新オペレーター教育にも活用しました。オペレーターがさまざまな相談の状況を繰り返し練習できるよう、相談シナリオを提供した結果、新オペレーターの 3 カ月勤続率は 9%向上し、教育実習満足度も 10%向上しました。

ベトナムにおいても従来の研修方式に代わり、オペレーターの実習経験が拡大されたことにより、相談スクリプトに対する理解度と相談プロセスのレベルが向上するなど、相談の品質が改善される効果が見られました。現地オペレーターを対象としたアンケートでも、顧客対応前の業務理解に役立ったとの回答が多く寄せられ、trans-AI Tutor の導入効果が実証されました。

トランスコスモスでは今後とも、多様なビジネス環境に最適化された AI ソリューションを提供し、グローバル市場での活用範囲を継続的に拡大していきます。

トランスコスモスは韓国において自社保有の AI 技術を活用し、お客様企業のカスタマーサポート領域における AI トランスフォーメーション (AX) を企画・実行しています。生成 AI および高度化されたデータ分析技術をビジネスの現場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) を中心とするコンタクトセンターサービスをはじめ、IT・マーケティング・EC・フィールドサービス・教育 (クラスクラウド) など、事業全般に最適化されたオーダーメイド型のソリューションを提供しています。

※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・189 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>