Press Release

2026 年 11 月 16 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、店舗接客や商談などのリアル接点で得られる顧客の声を活用し、売上拡大と CX 変革を促進する「trans-AI Voice」を提供開始

今まで取得できなかったリアル接点の VOC を起点に、成約要因の可視化と成約率向上を実現

トランスコスモスは、店舗接客や商談、コンタクトセンターなどの顧客接点で得られる VOC（顧客の声）を企業資産化するデータ活用サービス「trans-AI Voice」の提供を開始しました。trans-AI Voice は、コンタクトセンターや、次世代音声 AI ソリューション Treasure AI Voice による VOC 収集、AI によるインサイト抽出、AI ダッシュボードによる可視化、CDP（顧客データ基盤）との連携を一体で提供するトランスコスモス独自のサービスです。これまで取得が難しかった接客や商談時の会話を構造化し、本音や意思決定の背景を明らかにすることで、提案力強化、CX 改善、人材育成、オペレーション改革を促進します。

さらに、蓄積した VOC を顧客情報と統合し、購買・成約要因の把握やコミュニケーション改善につなげることで、成約率向上、売上拡大、顧客体験の最適化を実現し、トランスコスモスが推進する trans-DX を加速します。



■ 開発背景

1. リアル接点で得られる顧客の声は十分に活用されていない

企業ではコンタクトセンターを中心とした VOC 活用が進む一方で、店舗接客や商談の場で交わされるリアル接点の顧客の声は十分に記録・活用されていませんでした。そのため、現場で得られる顧客の声や知見は担当者個人に蓄積されることが多く、組織全体で十分に活用されていませんでした。

2. 顧客の本音は会話の中に表れる

購入や契約の決め手、検討時の不安や迷い、商品の選択理由など、意思決定の背景は日々の接客や商談の中に存在します。トランスコスモスは、こうした会話データを継続的に蓄積・分析し、企業の資産として活用するため、trans-AI Voice を開発しました。

■ trans-AI Voice の特長

1. 今まで取れなかったリアル接点の VOC を企業資産化

店舗接客、法人営業、窓口応対などの会話を高精度に取得・記録し、構造化された情報として管理します。属人的になりやすい知見を企業全体で共有可能な資産へ転換します。

2. AI による顧客インサイトの可視化と分析

会話収集・要約には、トレジャーデータ社の Treasure AI Voice を使い、Treasure AI（CDP/MA 基盤）を活用して会話データと購買履歴や行動履歴などと統合し、興味・関心、商品やサービスを選択した理由、購買判断の背景、離反兆候などを AI で可視化します。接点ごとに分断されていた情報を一元的に整理することで、顧客理解を深め、提案精度の向上やマーケティング施策の高度化を促進します。

3. MA・CRM 連携による収益機会の創出

trans-AI Voice は、営業支援、予兆察知、カスハラ対策向けの AI ダッシュボードを標準装備します。さらに、CRM、SFA（営業支援システム）、MA と連携することで、現場の VOC を販売活動やマーケティング施策に反映します。失注要因や成約要因の特定、成功パターンの共有、離反兆候の検知などを通じて、営業・接客コミュニケーションやセールスシナリオの改善につなげます。これにより、提案精度や成約率の向上、売上機会の創出を加速します。

4. パーソナライズ施策までを一体提供

trans-AI Voice は、VOC の収集・分析にとどまらず、CDP、CRM、MA と連携したパーソナライズ施策の実行まで一貫して支援します。現場の会話を顧客情報と掛け合わせることで、インサイト理解を深め、顧客ごとの関心や検討状況に応じたコミュニケーションを最適化します。これにより、ナーチャリング施策や提案内容の最適化、LTV 向上、CX 変革を実現するとともに、継続的な売上拡大につながるデータ活用基盤の定着をはかります。

■ 今後の展開

トランスコスモスは、コンタクトセンターVOC と店舗接客・商談などのリアル接点で得られる顧客の声を統合することで、選択理由や成約要因の精度を高め、コミュニケーション改善や成約率向上を可能にします。また、AI 活用領域の拡大を進めるとともに、trans-AI Voice を通じて企業の trans-DX を推進していきます。

※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 34 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.transcosmos.com/