

Press Release

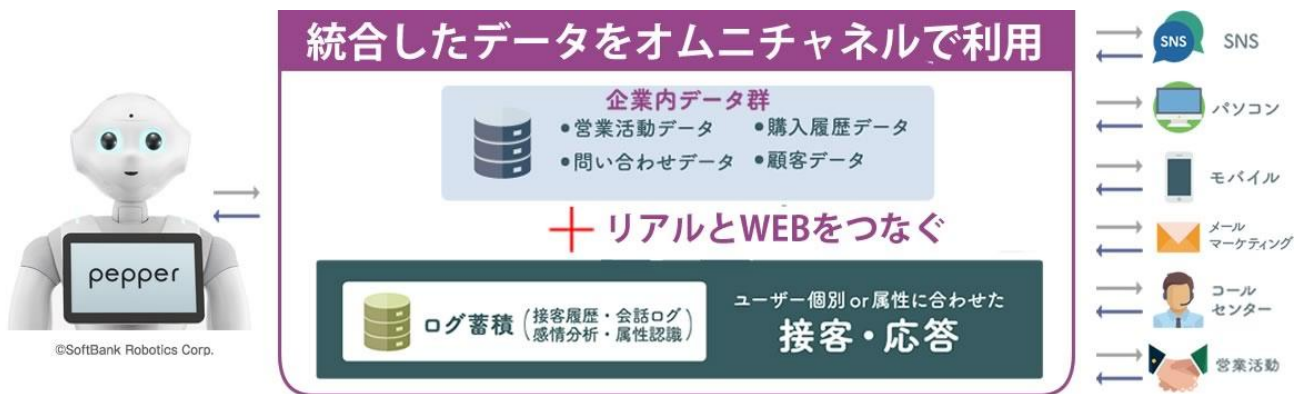


2017年2月8日
トランスコスモス株式会社

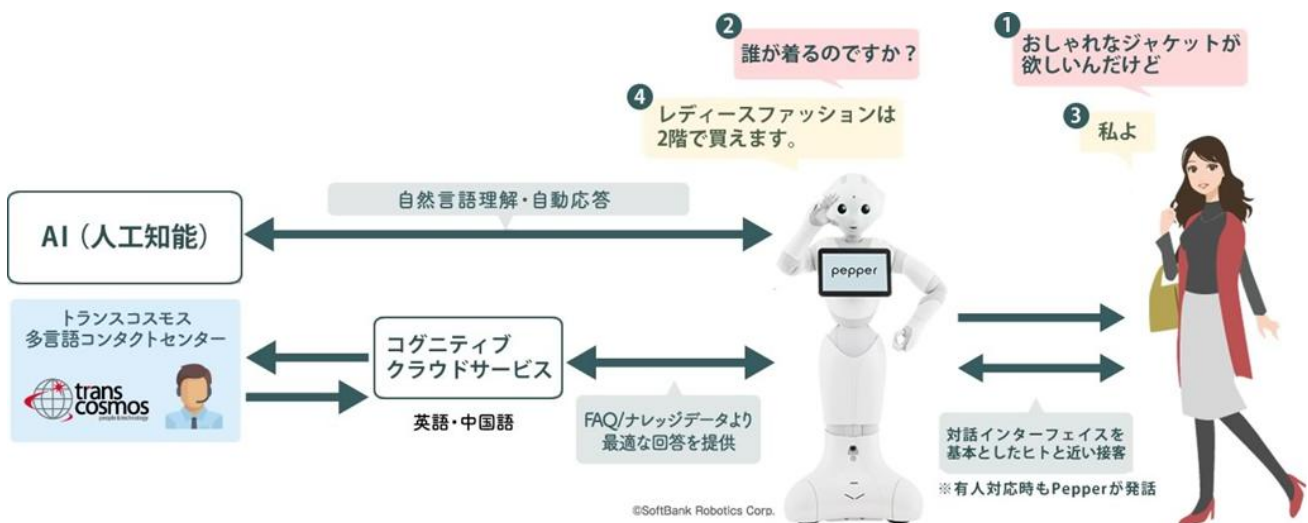
トランスコスモス、「ロボティクスマーケティング for Pepper」の提供を開始

ロボットがリアルでの接客データを蓄積し、マーケティングやCRMへ活用

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、ロボットを通じて得られる接客データをオムニチャンネルで活用する「ロボティクスマーケティング for Pepper」の提供を開始します。ロボットの接客スキルの向上、活用範囲の拡大、蓄積データのマーケティング・CRM 利用などを総合的に支援します。



「ロボティクスマーケティング for Pepper」では、お客様企業の導入目的や活用シーンにあわせ、セリフやモーションなどのロボット UX の設計・実装を行うだけでなく、これまで可視化が難しかった接客内容をデータとして蓄積・活用することが可能です。蓄積したデータは、クラウドサービスやデータベース、人口知能(AI)などの各種 API と連携することで、ロボットの機能拡張や、Web サイトの FAQ やコールセンターなどのその他顧客チャネルへの対応に反映できます。



■「ロボティクスマーケティング for Pepper」の主な機能

・高度な自然言語処理

人工知能(AI)と連携し、よりヒトの対応に近づけた質の高い応答を行うことが可能です。

・多言語対応

クラウドサービスと連携することで、日本語以外にも英語・中国語の対応も行います。

・有人対応切り替え

Pepper が事前に用意されていない質問などで応答ができない場合、あるいは顧客が希望した場合に、コンタクトセンターとつながり、有人対応に切り替えて対応します。また、接客スキルの向上のため、その対応内容をデータベースへ追加し、次回より自動応答させることも可能です。

・データベース連携

会員カードやポイントカードなどのデータベースと連携し、顧客にあわせた接客や、商品のレコメンド、クーポンの発行などを行います。

・オムニチャネル連携

Web サイトの FAQ や、コールセンターでの対応に Pepper が取得した情報を反映できます。

■トランスコスモスのロボティクス事業への取り組みについて

トランスコスモスは、2011 年頃より、ヒトとバーチャルエージェントのコミュニケーション手法、UX 設計、音声認識技術、発話エンジンの最適化に取り組んできました。また同時期より、音声を使った家電操作アプリの提供など、IoT への取り組みも先駆けて実用化しております。また今後はデジタルマーケティングとコールセンターの豊富な実績と経験を活かし、「ロボティクスマーケティング」サービスとして、技術的な導入支援だけでなく、マーケティングや CRM の観点からロボットの活用を支援していきます。

※ソフトバンクロボティクスの Pepper を活用し、自社が独自に実施しているものです

※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

※「ロボティクスマーケティング」はトランスコスモスにて商標登録出願中です

※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、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・169 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、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 48 カ国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事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)