

# Press Release



2017年2月22日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、AIを活用し広告やチャットなどのコミュニケーションデータを分析する 独自のDMPサービス「DECode(デコード)」を提供開始

多様なチャンネルで収集したデータとAI/機械学習を組み合わせ、「デジタルトランスフォーメーション」を総合支援

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、Web/EC/コールセンター/SNS/チャットなどの多様なチャンネルで収集したコミュニケーションデータをクラウド上で統合し、最先端のAI/機械学習技術を用いて分析・活用する独自のDMP(データマネジメントプラットフォーム)サービス「transcosmos decode (称呼:トランスコスモスデコード)」(以下、DECode)を、2017年4月より提供開始します。先着5社まで「初期費無料・月額10万円～」でトライアルキャンペーンを実施、年度内に10社以上の導入を目指します。

### ■チャンネル統合型コミュニケーションが求められる背景

コミュニケーションチャンネルが多様化する昨今、消費者は複数チャンネル間を行き交いし情報収集や購入相談、商品の予約・購入、カスタマーサポートを利用するようになりました。その結果、チャンネルの多寡やそこでの体験が企業のブランド価値を左右する時代になりつつあります。ところが、企業内に散在する広告の反応履歴、ECの購買履歴、電話の対応履歴などのデータベース(以下、DB)を統合し、システムを連携させるのは非常に困難なため、これまではチャンネルやDBの垣根を越えたコミュニケーションには限界がありました。

しかし、DMPが登場したことで、クラウド上でのDB統合や外部システム連携が容易になりました。とはいえ、実際にチャンネル横断でDBを名寄せ・結合して「統合化」し、データ分析結果をBIツール等で「可視化」し、外部システムと連携してマーケティング活動を「自動化」する仕組みをつくるためには、多大な時間と労力が必要となります。

### ■「DECode」によって実現するデジタルトランスフォーメーション

そのような「統合化」「可視化」「自動化」の3つの課題を解決するために、トランスコスモスは独自のDMPサービス「DECode」の提供を開始します。「DECode」とは、スマートフォンを起点としたチャンネル統合型コミュニケーションを想定し、消費者の心理や行動などのコミュニケーションデータを分析して「解釈(デコード)」することで、消費者ひとりひとりへの感動体験の提供を通じてお客様企業のファンを創出し、ファンに選ばれる企業になるためのDMP構築・運用支援サービスパッケージです。

トランスコスモスのもつデジタルマーケティング領域やCRM/カスタマーサポート領域での豊富なアウトソーシング経験と調査・分析ノウハウを組み合わせ、トレジャーデータ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:三橋 秀行)のクラウドサービスを利用し、従来よりもローコストでDMP環境を構築します。しかも、プロモーションやセールス、カスタマーケアを含めた広範な目的でDMPを活用し、「DataRobot」などの最先端のAI/機械学習技術と連携することで、データ分析に基づくチャンネル統合型コミュニケーションの運用支援も行えるユニークなサービスとなっています。

データ量や使用機能により月額利用料が変動するASPサービスのため、小規模でスタートし、利用状況を見ながら徐々にデータ量や対象チャンネルを増やし、段階的に拡張することも可能です。また、「Tableau」などのBIツール、チャット/メッセージングアプリ上での自動応答bot、マーケティングオートメーションツールなどの外部システムとの連携やサードパーティデータの活用も可能です。それらの運用に必要な人材や体制は、トランスコスモスのアウトソーシングサービスや各種ソリューションを組み合わせ提供します。高度な分析業務が必要な場合は、専門部隊であるトランスコスモス・アナリティクスが支援します。

● 「DECode (デコード)」 のサービス全体像



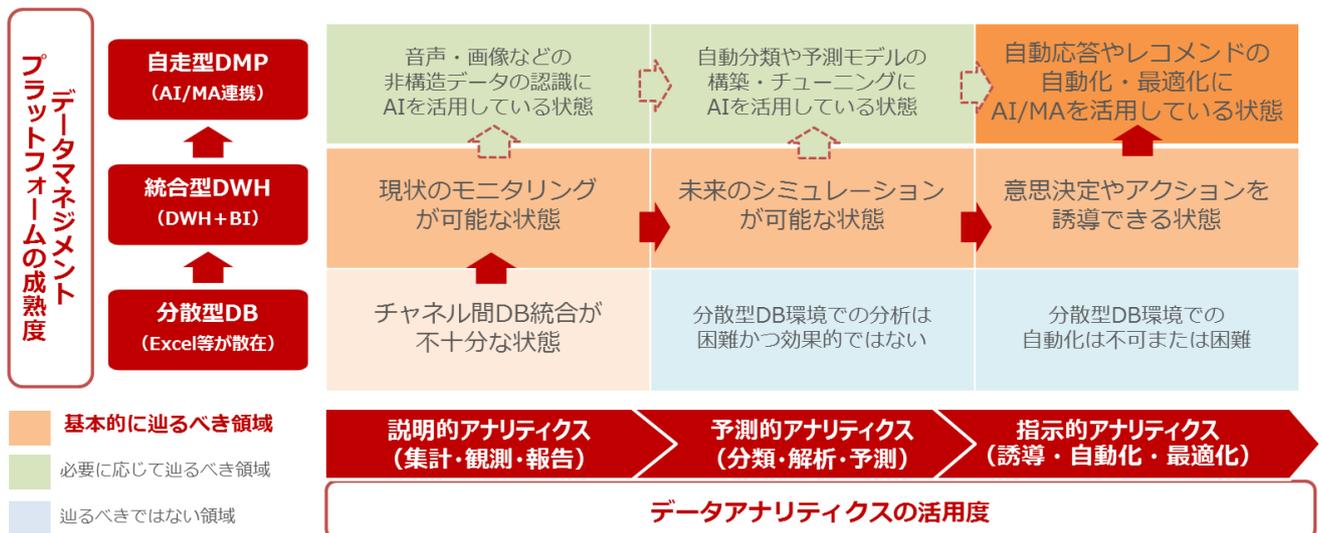
今後、トランスコスモスは「DECode」の機能追加・サービス拡充を進めつつ、国内外の幅広いお客様企業に提供していくことで、チャンネル統合型コミュニケーションにおけるデジタルトランスフォーメーションを実現するための戦略的グローバルパートナーとして、お客様企業のブランド価値向上・収益改善と消費者の満足向上・感動体験創出に貢献していきます。

■ご参考：「デジタルトランスフォーメーション」に不可欠な DMP/AI 活用

市場環境や技術動向の変化に対応し“消費者に選ばれる”企業になるには、従来の過度なマスコミュニケーションから脱却し、ビッグデータやデジタルチャネルを有効活用して消費者ひとりひとりのニーズに寄り添い、プロモーションからカスタマーケアまでをシームレスに行うチャンネル統合型コミュニケーションを実現することで、消費者に感動体験を提供し自社ファンを創出することが求められます。トランスコスモスでは、そのようなチャンネル統合型コミュニケーションにおける「デジタルトランスフォーメーション」のロードマップにおいて、今後、DMP や AI を有効活用できる環境整備が必要不可欠であると考えています。

● チャンネル統合型コミュニケーションにおける「デジタルトランスフォーメーション」のロードマップ

- ・ データを管理する「器」は、分散型のDBから、統合型のDWHを経て、AI/MA等と連携した自走型のDMPになる
- ・ データ分析の「目的」は、過去や現状の見える化から、未来予測を経て、自動化用の機械学習モデル生成になる



※「transcosmosdecode」は、トランスコスモスにて商標登録出願中です

※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

※トランスコスモス・アナリティクスは、トランスコスモス・アナリティク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、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・170 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 49 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>)

#### **(トランスコスモス・アナリティクス株式会社について)**

トランスコスモス・アナリティクスは、調査、分析、運用ノウハウ、データベース技術を融合した KPO (Knowledge Process Outsourcing) サービスを提供し、お客様企業の知的生産活動の効率化と新たな価値創造の実現を支援するためのトランスコスモスの 100%子会社として、2012 年 5 月に設立されました。激変するマーケティング環境に柔軟かつスピーディに対応し、お客様企業の収益拡大と顧客満足の最大化を目指しています。