

Press Release

2019年6月27日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、国内初のブロックチェーンを使用した本格的なコンタクトセンターアプリケーションを開発へ

顧客データの安全で効率的な利活用とデータの利便性向上を目的として、「Jasmy Initiative」に参画

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)は、ジャスミー株式会社(本社:東京都港区代表取締役社長:佐藤一雅)が提唱する「Jasmy Initiative」に参画し、ジャスミーやほかの「Jasmy Initiative」参加企業とともに、国内初となるブロックチェーンを使用した本格的なコンタクトセンターアプリケーションの開発と実証実験の開始準備に着手しました。具体的なアプリの配布や実証実験の時期・実用化につきましては、決定次第、順次発表する予定です。



トランスコスモスはジャスミーとともに、両社が保有するノウハウ、技術、開発力のシナジー効果により、新しいブロックチェーン技術や IoT を応用したコンタクトセンタープラットフォームの事業創造に向け、2018年12月より共同での事業検討を開始しました。その後、ジャスミーが JasmyIoT プラットフォーム普及促進を目的とし設立した「Jasmy Initiative」にトランスコスモスが参画し、「Jasmy Initiative」の会員企業とともに、開発環境・プラットフォームの提供、開発支援、技術支援をしながら、次世代のコンタクトセンターの実現に向けたアプリケーションの開発・実証実験に着手しました。

■コンタクトセンター事業におけるニーズまたは解決すべき主な現状課題

- ①顧客とのコミュニケーション品質向上と、顧客が問い合わせなどに費やす時間などの負担の軽減
- ②コンタクトセンターでの顧客とのコミュニケーションから生まれるデータ(コールログや対応履歴)の利活用
- ③蓄積され続けるコミュニケーションデータの安心安全な管理運用の実現

■コンタクトセンターアプリケーションの特徴

- ・通常コンタクトセンター側のサーバーに管理保有されるコールログや対応履歴を、顧客自ら管理することが可能
- ・顧客側で所有されるデータは、ブロックチェーン技術による分散処理等で安全安心に保持
- ・そのため、顧客が再度コンタクトセンターにコンタクトした際には、毎回その都度過去の履歴や状況を改めて説明する必要がなくなる
- ・コンタクトセンター(または企業)は不必要に個人情報等を保持する必要がなくなり、必要なときだけ顧客に閲覧許可を得て確認し、対応が終了したらアップデート分も含めて顧客側に返還できる
- ・コンタクトセンターは、顧客の許諾を得たうえで、匿名化したデータとして活用可能
- ・顧客は、自分の履歴として単一の会社だけでなく、複数の会社に分けて自分のログデータを提示することにより、さらに手厚いサポートが受けられるだけでなく、不必要な重複した説明時間などが短縮できる

■実証実験 予定概要

安心して、安全に利用できるコンタクトセンターの基本環境の提供を目指し、最適でスムーズなコミュニケーションの仕組みやあり方、個人データの扱い方、コミュニケーションコストに対する課題解決、コミュニケーションデータの企業顧客間の相互利活用など、本格サービス開始に向けたさまざまな視点での調査、検討、検証、を実施します。具体的なアプリ配布時期や実証実験時期や実用化時期につきましては、決定次第、順次発表の予定です。

トランスコスモスはコンタクトセンターアウトソーシングサービスを提供する最大手企業として最新テクノロジーのコンタクトセンターへの活用を推進しており、コンタクトセンター運営で蓄積した運用ノウハウを組み合わせた成功事例を多く創出するなど、次世代コミュニケーションの実現を目指しています。今後も新たなサービス開発に取り組み、お客様企業におけるカスタマーエクスペリエンスのさらなる向上を支援します。

●「Jasmy Initiative」とは

「Jasmy Initiative」は、Jasmy が提唱するデータの民主化に賛同する企業が Jasmy が提供する「Jasmy IoT Platform」を活用して、安心安全なサービスや IoT デバイスを提供し、有益な事業を実現するための設計・概念実証・実証実験・情報交換などの活動を行い、ユーザー本位の民主的なデータ活用の普及拡大と啓蒙を目指していきます。

●ジャスミー株式会社について

ジャスミー株式会社は IoT のプラットフォームを開発・提供する会社です。あらゆるモノがネットにつながる時、人々の生活に密着する「衣・食・住・動」が大きく変わります。誰もが簡単に安全にそして安心してモノを使うことが出来る仕組み(プラットフォーム)をつくり提供する、これがジャスミーの使命です。いま、皆さんの生活から生み出される大事なデータは限られた企業に占有されがちです。ジャスミープラットフォームは、本来の持ち主にデータの主権を取り戻し、個々のデータを安全安心に利用いただくことを目的のひとつとしています。その為、ジャスミーは IoT にブロックチェーン技術を融合させ、今までにない発想のもと業界・業種の垣根を越えて幅広く利用いただけるプラットフォームを準備して参ります。ジャスミーのチームはエレクトロニクス、メカ、通信、デバイス、システムインテグレーター、デザイナー等、多種多様で豊かな経験をもつメンバーで構成され、世界中のお客様それぞれに最適な IoT プラットフォームを提供していきます。

(ジャスミー株式会社概要)

ホームページ: <https://www.jasmy.co.jp/>
所在地: 〒108-0075 東京都港区港南1丁目9番36号 アレア品川
設立: 2016年4月5日
事業内容: IoT 向けのプラットフォーム及びソリューションの提供

※JASMY はジャスミー株式会社の登録商標です。

※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

※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最適化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・173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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)