

# Press Release



2021年2月12日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、全国自治体向けに新型コロナワクチンに関する問い合わせ専用チャットボットを構築

一般的な問い合わせに対応した FAQ と、お問い合わせログを分析し必要な FAQ を追加する運用サポートとセットで提供

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、新型コロナワクチンに関する一般的な問い合わせに対応できる FAQ とチャットボットをセットにしたサービスを構築し、全国の自治体向けに提供を開始します。

全国の自治体で対応が開始される新型コロナワクチン接種について、各自治体に対して多くの住民から問い合わせが発生することが想定されます。トランスコスモスでは、窓口となる職員の負担軽減と、少しでも早く住民が情報を取得し安心できるよう、一般的な質問と回答をまとめた FAQ と、その FAQ コンテンツをプリセットしたチャットボットプラットフォームをセットで提供します。

### ■ チャットボットによる問い合わせ対応イメージ



チャットボットのプラットフォームにはトランスコスモス独自開発の「DEC Support」を用い、FAQ コンテンツの提供だけではなく、チャットボットをセットにすることで、ユーザーに対する利便性向上をはかります。本サービスの特長として、厚生労働省の新型コロナワクチンに関する情報および Q&A の更新にあわせた定期的な FAQ アップデートだけではなく、コールセンターに寄せられるお問い合わせ等のログ分析も行い FAQ をアップデートするため、常にユーザーにとって最適なチャットボットを提供することができます。また、月次でレポート提供も行い、課題の把握と解決などチャットボットの運用を全面的にサポートします。本サービスは、自治体の規模や利用用途にあわせて「専用プラン」と「共通プラン」の 2 つを用意しました。また対応メディアは、「Web サイト」および「LINE」とし、各自治体の方針にあわせて柔軟に対応します。

プラン名	月額料金	契約期間	基本機能	オプション
専用プラン	30 万円～	3 ヶ月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>専用チャットボット環境の構築</li> <li>共通 FAQ コンテンツの提供</li> <li>個別 FAQ 追加/変更対応</li> <li>有人チャット対応機能</li> <li>当社フォーマットでのレポート提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINE 対応への変更または追加</li> <li>チャットウィンドウデザイン変更</li> <li>有人チャットオペレーターアサイン</li> </ul>
共通プラン	5 万円～	12 ヶ月	<ul style="list-style-type: none"> <li>共通チャットボット環境の提供</li> <li>共通 FAQ コンテンツの提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別 FAQ 追加/変更対応</li> <li>シナリオ変更及び LINE 対応への変更・追加</li> <li>当社フォーマットでのレポート提供</li> </ul>

今後もトランスコスモスは、全国の自治体での対応において、職員と住民の双方がストレスなく問い合わせの対応が行えるようチャットボットプラットフォームの導入などから全面的にサポートし、電話やメール、FAX 含め全国自治体にとって最適な体制とコストで自治体窓口のデジタル化を実現するご支援をさせていただきます。

※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、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 30 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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)