

# Press Release



2021年8月23日  
トランスコスモス株式会社

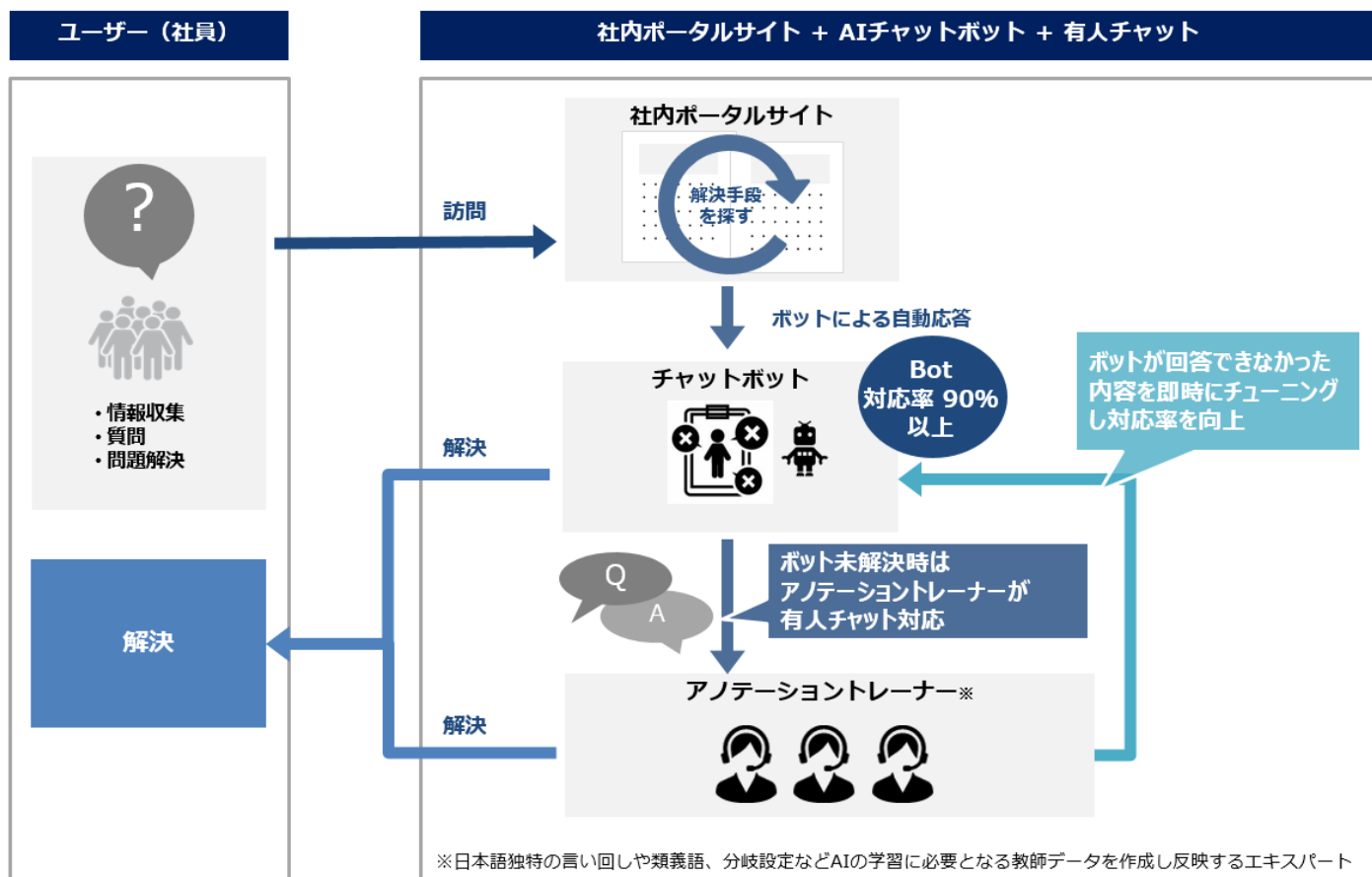
## トランスコスモス、BPO のナレッジを活かし B2B 専用 AI チャットボット運用サービス 「ビジネスサポート AI サービス」の提供を開始

リアルタイムチューニングを行う専任者(アノテーショントレーナー)をセットにし、  
問い合わせ対応の工数をチャットボットで削減

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、専任のアノテーショントレーナーが、AIチャットボットのリアルタイムチューニングを行う B2B 向け AI チャットボット運用サービス「ビジネスサポート AI サービス」の提供を開始します。

昨今、多くの企業ではリモートワークが進み、社内手続きや制度に関する問い合わせが増え、担当者が問い合わせ対応に追われています。トランスコスモスのビジネスサポート AI サービスは、そんな悩みや課題を支援するサービスです。問い合わせが多い質問にはチャットボットが、チャットボットが回答できない質問は専属のアノテーショントレーナーが回答します。チャットボットが回答できなかった質問は、同日中に回答内容をチャットボットに学習させ自動応答できるようにチューニングします。

トランスコスモスでは、プロセスとテクノロジーを組み合わせた BPO サービスを創業以来提供してきました。今回、BPO サービスに関する問い合わせ対応にチャットボットを活用することで、さらなるバックオフィスサービスの効率化を進めていきます。



本サービスは導入時に、お客様企業担当者へのヒアリングや診断から課題と優先順位を明確にし、トランスコスモスの AI ストラテジストがナレッジの整備、FAQ 拡充を行い、適切な AI ボットシナリオを作成してチャットボットの対応範囲を確定し実装します。運用開始後は、専任アノテーショントレーナーによるリアルタイムのナレッジチューニングと、チャットプラットフォームの自己学習機能で効率的に AI チャットボットの対応精度を上げていき、3 ヵ月で対象のチャットボットの対応率 90%以上を目指します。

# アノテーショントレーナーによる運用のメリット

## 1 ナレッジ構築

長年の有人チャットで培ったコミュニケーションノウハウにより、利用者に負担をかけず、シームレスなコミュニケーション設計を行い、利用されるチャットボットに

## 2 リアルタイムアノテーション

アノテーショントレーナーが即時にチャットボットに学習させるため、問い合わせ背景を理解しリアルタイムな学習が可能

## 3 品質担保

チャットボットを精度をあげるまでの期間、専任のアノテーショントレーナーによる有人対応で、回答品質を担保したまま運用を継続

本サービスのチャットボットのプラットフォームには、FAQ コンテンツ提供とチャットボット機能に加え、有人チャット対応も可能なトランスコスモス独自開発の「DEC Support」を採用しています。ツールによって分散しがちな問い合わせログや内部ナレッジを一括管理できるため、チャットボットの早期育成・改善を実現し、チャットボットの自動応答による利用者の自己解決までを一貫してサポートします。

### ■ サービス提供価格

初期構築費用: 400 万円 ~

ランニング費用: 120 万円 ~

今後もトランスコスモスは、お客様企業において効率的な問い合わせ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から運用、分析、改善まで全面的に支援していきます。

※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、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・168 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>)