

2022年1月13日
トランスコスモス株式会社
株式会社アドバンスト・メディア

トランスコスモスとアドバンスト・メディア、京セラ DSJ 様に国内で初めて英語版音声 AI を導入 日本語での有人×音声 AI のハイブリッド運用を実現、英語版も提供へ

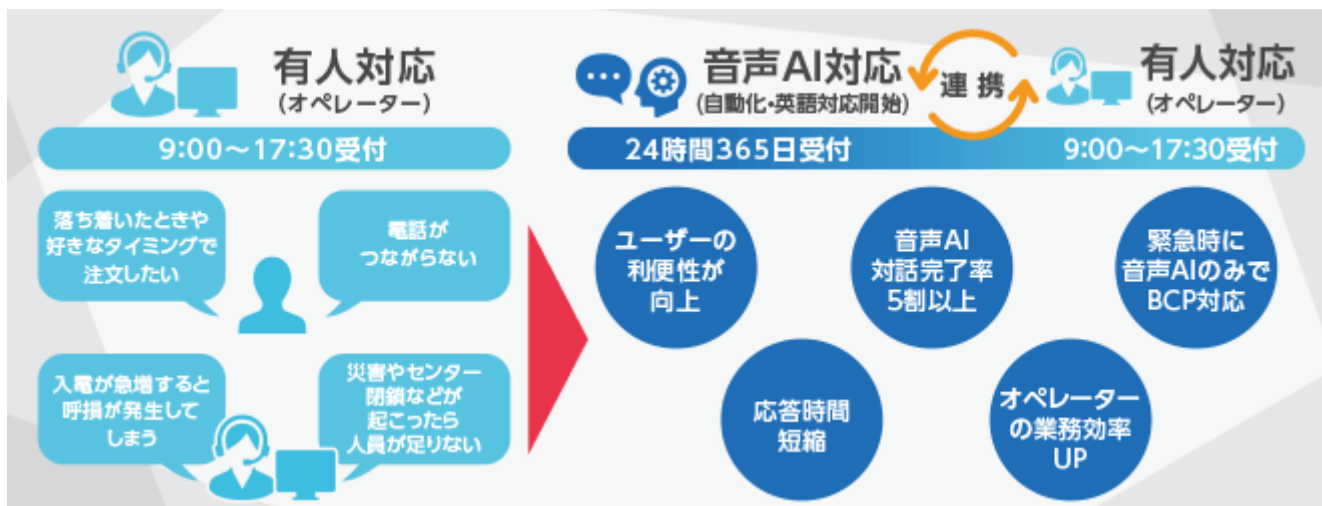
トランスコスモス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝）と株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸）は、京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社様（本社：大阪府大阪市中央区 東京都港区、代表取締役社長：長井 孝、以下、京セラ DSJ 様）に国内で初めて英語版音声 AI を導入しました。



京セラ DSJ 様は、複合機やプリンター、アプリケーションソフトウェア、サプライ製品などの販売・メンテナンス・レンタルなどを提供するドキュメントソリューションカンパニーです。トランスコスモスは、長年にわたり京セラ DSJ 様に複合機に関するカスタマーサポートの運用を提供しています。

京セラ DSJ 様より、電話受付時間外や入電増加時、天災・パンデミックなどの緊急時において、サポートを必要とするユーザーのニーズに応えたいという要望があり、トランスコスモスは音声 AI と電話による有人対応を組み合わせたハイブリッド運用を提案し、2020 年よりアドバンスト・メディアの AI 音声認識「AmiVoice」の機能を活用したサービスを導入しています。

そしてこの度、日本語でのハイブリッド運用対応スキームが継続評価を得たことから、国内で初めて音声 AI の英語版を導入しました。日本語版の構築からチューニングを実施してきたノウハウを英語版に転用することで、構築期間も大幅に短縮しております。日本語、英語問わず一次受付を音声 AI にて対応出来る体制を構築したことで、さらなる効率化を実現します。



京セラ DSJ 様におけるトランスコスモス、アドバンスト・メディアのこれまでの取組と成果

取組のポイント	<ul style="list-style-type: none">■ ユーザー利便性向上を目的とした、電話受付時間外、緊急時対応に対するサポート体制の確立■ セルフサポートサービスである音声AIの導入を支援、導入診断からシナリオ構築、検証、実装、チューニングをフルサポート
成果	<ul style="list-style-type: none">■ 音声AIによる対話完了率5割以上を達成し、対応範囲拡大と営業時間内へも導入、ユーザーを「お待たせしない」運用を有人とのハイブリッド運用で実現■ 突発的なセンター閉鎖時に、音声AIのみでの対応を実現、問い合わせ窓口を閉鎖することなく、AIによる一次受付だけでもユーザーに提供することで満足度低下防止に寄与

京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社 サービス事業本部 コンタクトセンターシステムサポート1課 課長 岩坪篤史様より以下のコメントをいただいています。

「英語対応に関しては対応出来るメンバーが限定されているため、電話が集中した場合にはお客様をお待たせする状態になっていました。

そのため、電話が集中したときのお客様をお待たせする状態を解消する方法について模索しておりましたが、日本語版での音声AIの有用性が証明されたことにより、英語版も構築いただきました。

日本語・英語両方の対応を実現いただいたことにより、サービスに対するお客様満足度の向上だけでなく、我々の運用工数削減にもつながっているため、大変感謝してます。引き続きカスタマーサポートセンターのDX推進にご尽力いただけることを期待しています。」

トランスコスモスとアドバンスト・メディアは、これからも京セラ DSJ 様のカスタマーサポートのDX推進を、最新のデジタル技術とノウハウを活用し、支援していきます。

※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の国と地域・171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の国と地域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>)

（株式会社アドバンスト・メディアについて）

アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」を主軸に、ソリューション事業・プロダクト事業・サービス事業の3つの形態で事業を展開しており、コールセンター、医療、製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指します。(URL : <http://www.advanced-media.co.jp/>)