

Press Release

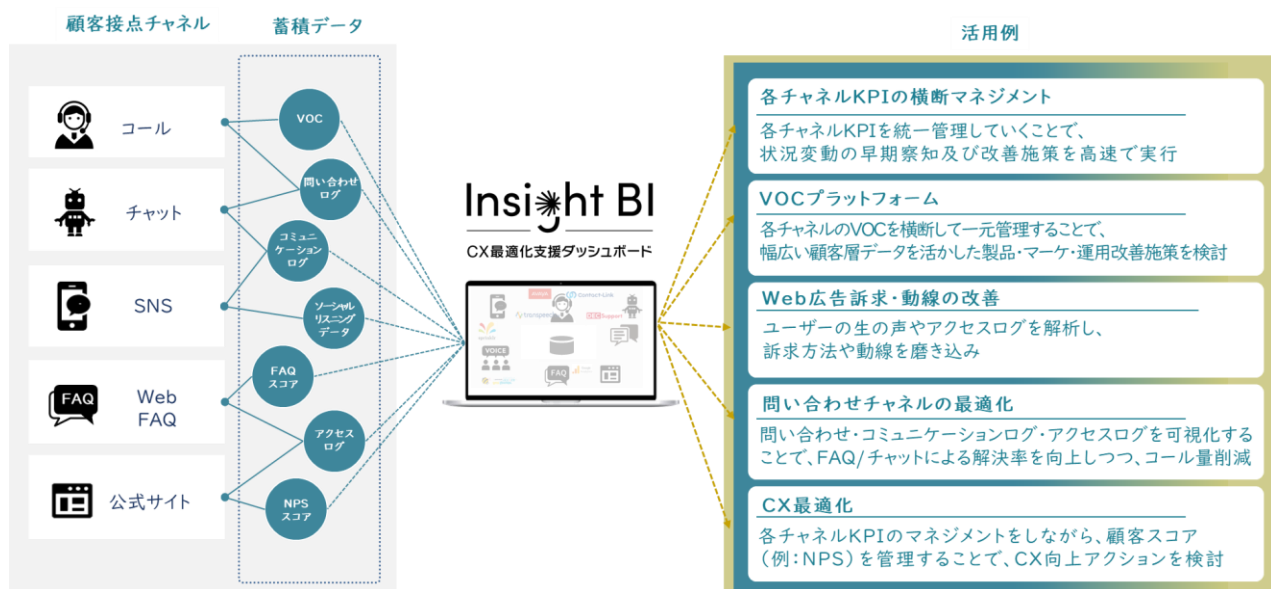


2023年1月13日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、TCI-DX サービスの加速に向けてダッシュボード「Insight BI」機能追加 ジャーニーを跨ぐカスタマーとマーケティング領域のデータを統合し、CXの最適化を支援

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明、以下 トランスコスモス)は、お客様企業のデジタルトランスフォーメーションをさらに加速させるために、TCI-DX サービス(※1)にトランスコスモスが独自開発したCX最適化支援ダッシュボード「Insight BI」機能を追加しました。ジャーニーをまたぐ横断データを統合、可視化し、全体最適化施策実行を支援していきます。

■サービス提供イメージ



1.「Insight BI」サービスの概要と開発背景

「Insight BI」はカスタマージャーニーにおける顧客接点チャンネルで発生するWebやSNSでの行動データや電話やチャットでの問い合わせデータといったオペレーショナルデータを自動で統合していく唯一無二のダッシュボードです。

本サービスの活用により、チャンネル横断でVOCを一元化でき、あらゆる年代属性のユーザーの生の声を網羅的に収集分析し、製品改良やWebサイト、Web広告訴求への活用が加速します。また、顧客体験やコスト収益観点で各チャンネルのKPIを横断管理することで、CXの最適化を支援します。

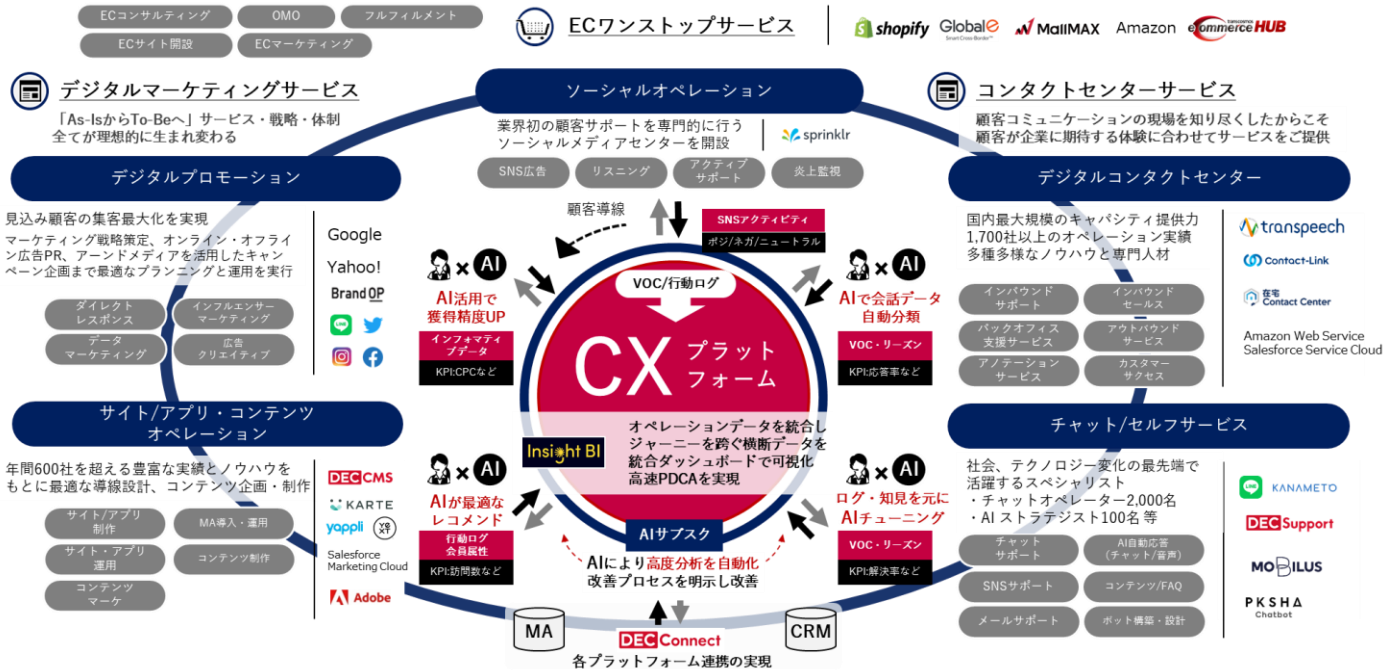
トランスコスモスはこれまで、顧客接点チャンネルを統合管理して運営することの重要性・有効性を提案してきましたが、コンタクトセンターとWebサイトを管掌している部門が異なるケースが多く、複数チャンネルの統合には時間を要していました。統合運営での全体最適化を推進していくにあたり、部門横断でデータを確認する機能が必要になることから、トランスコスモスは各チャンネルから生じるコミュニケーションログやWebサイト上の行動データを簡単に統合、可視化、進捗管理できる「Insight BI」の開発・実装に至りました。

■TCI-DX サービス全体像



顧客接点のデジタルフロントを全てカバーするTCI-DXサービス

TCI-DX CX Platform 全体像 | VOC・行動ログを活用したチャンネル横断のKPI管理により、全体の最適化・ロイヤリティ向上と効率化を実現



2.本サービスの導入例

本サービスに関しては、2022年4月より日本生活協同組合連合会（本部：東京都渋谷区、代表理事会長 土屋敏夫、以下 日本生協連）との取り組みを開始しました。



日本生協連とは、トランスコスモスより電話・音声 AI・チャット・Web FAQ など複数のチャンネルサービスを準備し、生協組合員ひとりひとりにあわせた最適なコミュニケーション実現に向け、日々運用改善に取り組んでいます。しかし複数のチャンネルデータを収集・分析・統合することは容易ではなく、すべてのチャンネルを横断した視点で、日常的に改善提案を実施することには課題がありました。日本生協連とトランスコスモスが目指す理想の CX 像を実現するためには、あらゆるチャンネルの業務 KPI を横断分析し、カスタマージャーニー全体傾向を踏まえ、スピーディーに問題要因を特定し、確実に改善活動を PDCA することが必要でした。

トランスコスモスは、全体チャンネルの傾向を踏まえた分析・全体最適化を実現していくために、電話・チャット・SNS・Web FAQ から発生する定量データ（問い合わせ、閲覧件数など）、定性データ（VOC など）を顧客情報を除去した状態で Insight BI に統合し、レポート作成の自動化により工数 70%削減を実現するだけでなく、全体横断施策から問い合わせ導線改善をすることにより、呼量最適化を実現、理想の CX 像に向けた取り組みを強力に加速することに貢献しています。

3.お客様コメント

日本生協連 通販本部 ギフト事業部長 佐藤康隆様より「電話・チャット・音声 AI・Web FAQ など複数のサービスを提供いただいておりますが、それらを統合する Insight BI が改善や CX 向上のためのキーファクターになるのは間違いないと思います。複合チャンネルの膨大なデータを扱いながらも、Insight BI で利用者動線・各種トレンド・現状からのサジェストが分かりやすく可視化されており、次の打つ手を考えるための強力なツールとなっています。今後も引き続き生協組合員の CX 向上に向けて一緒に取り組みましょう。」とコメントをいただきました。

4.今後の展開

トランスコスモスでは「Insight BI」機能を提供することで、運営の改善だけでなく、生協組合員の評価やロイヤリティ向上に寄与していることを検証していくために日本生協連と効果検証を継続していきます。

今後もコンタクトセンター領域からデジタルマーケティング領域まで横断してサービスを提供できるトランスコスモスならではの強みを活かし、TCI-DX サービスの推進をさらに加速し、お客様企業の売上拡大とコスト最適化を支援していきます。

[※1 トランスコスモス、デジタルトランスフォーメーションを総合的に支援するサービスの提供を強化](https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/210604_0002.html)

https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/210604_0002.html

※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 28 の国と地域・172 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 46 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>)