

Press Release



2024年8月8日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「CX スクエア」において生成 AI によるコンタクトセンター運用支援機能を強化

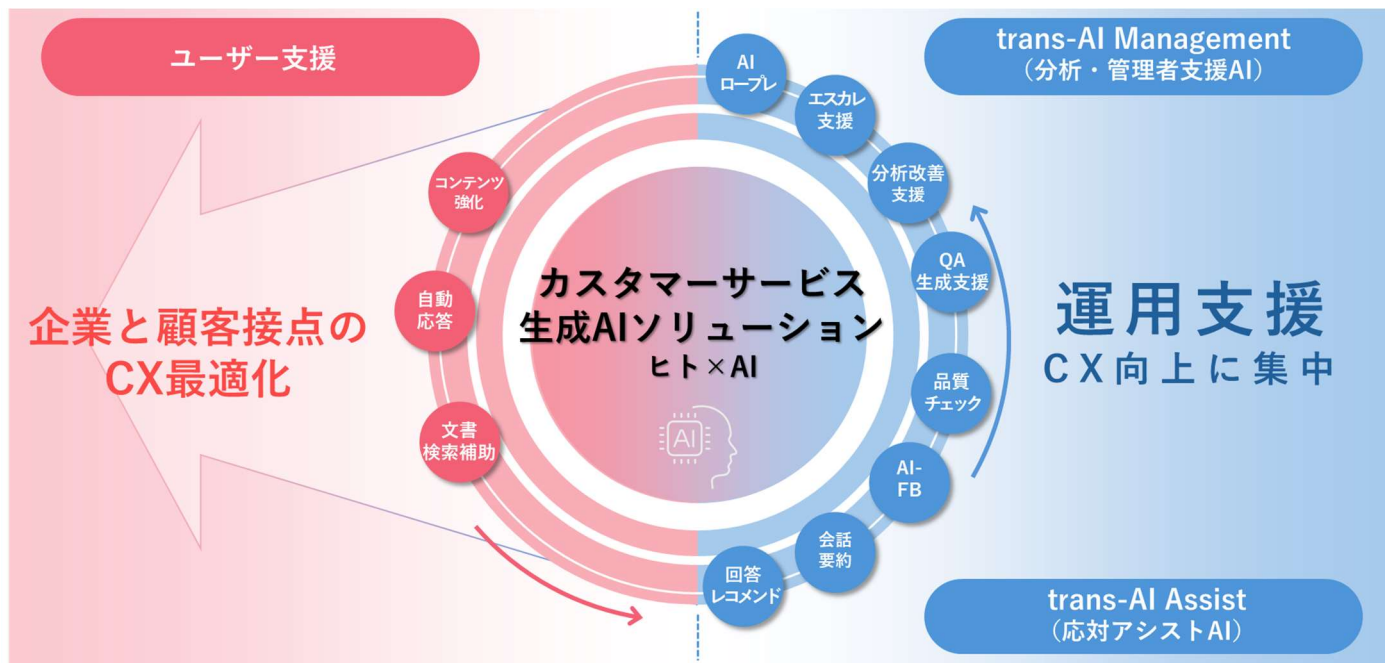
「分析・管理者支援 AI」による効率化や「応対アシスト AI」による自動化で運用を幅広くサポート

トランスコスモスは、コンタクトセンター運用プラットフォームに生成 AI を活用し、コンタクトセンター管理者とオペレーターの運用支援や品質強化の効率を大幅に向上させるソリューションを開発しました。このソリューションは、全国のトランスコスモスのセンター（CX スクエア）で顧客接点チャネルを統合的に運用しているお客様企業から順次提供を進めていきます。

本ソリューションを導入することで、コンタクトセンター管理者はログの初期分析、不足ナレッジの確認、新オペレーターの育成といった現場マネジメントの工数を軽減でき、本来の CX 改善業務に注力することができます。オペレーターは生成 AI のサポートにより品質の安定、付帯業務の効率化が実現されます。また、AI フィードバックにより自己成長が促され、AI レコメンドとあわせて付加価値の高い応対により顧客の CX 向上に貢献します。

トランスコスモスはこれまでも、音声認識ソリューション transpeech で AI を活用した感情解析、会話自動チェック、品質モニタリング、対話要約、トーク解析、VOC 分析などを提供していますが、今回の生成 AI 導入により各機能はさらにバージョンアップしています。

CX スクエアでは、最新のテクノロジー活用と次世代コンタクトセンターの運用ノウハウで、お客様企業の CX 向上とコスト最適化をトレードオンで実現します。



trans-AI Management (分析・管理者支援 AI) では、コンタクトセンター管理者のタスクを幅広く AI がサポートし、教育や分析業務の工数を大幅に軽減します。

1. 教育・サポート AI によるオペレーター育成
2. AI によるリアルタイムなエスカレーション対応支援
3. 応対内容の自動分析による全体的な改善プランの生成
4. QA の自動生成や修正

trans-AI Assist(応対アシスト AI)は顧客応対時のサジェスト支援機能などに加えて、AIによる応対内容の品質チェックやフィードバック機能でオペレーターが自己成長できる機会の後押しを行います。

- 1.通話やチャットに対してAIがリアルタイムでナレッジをレコメンドし、有人対応をサポート
- 2.AIが案内漏れや不備が発生しないよう、応対品質をチェック
- 3.AIが会話内容を要約してログ化、履歴管理などの後処理時間を短縮
- 4.AIが応対内容を分析し、オペレーターへフィードバックするポイントを自動的に抽出

■ソリューション効果事例

コンタクトセンターの教育をAIに置き換えることで管理者の工数削減、オペレーターの業務知識の定着率向上、デビューまでの研修期間短縮、応対品質の向上を実現できます。新人オペレーターが人手を介さずに従来の10倍のロールプレイング回数を経験でき、かつ自動的に会話内容のチェックが行われるため応対品質が均一化されます。さらに、応対履歴の入力時間も80%削減されるなど、さまざまなシーンで効果を発揮します。

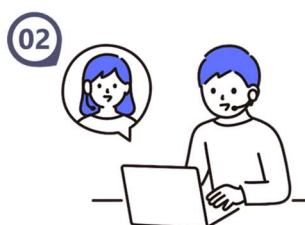
AIによる生産性向上と品質改善効果



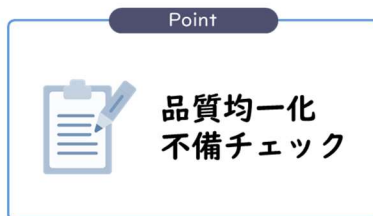
生成AIをお客様役として
ロールプレイングを自動化



管理者の工数を増やさずに
研修回数を増加



会話の流れや案内内容を
生成AIが補助&フィードバック



応対品質向上
自己成長の促進



会話内容の要約・抽出
履歴管理時間の短縮



付帯業務を削減し
顧客のCX向上に集中

※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35の国と地域・182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>)