

Press Release



2018年2月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、コンタクトセンターの会話ログを活用した広告配信を実現

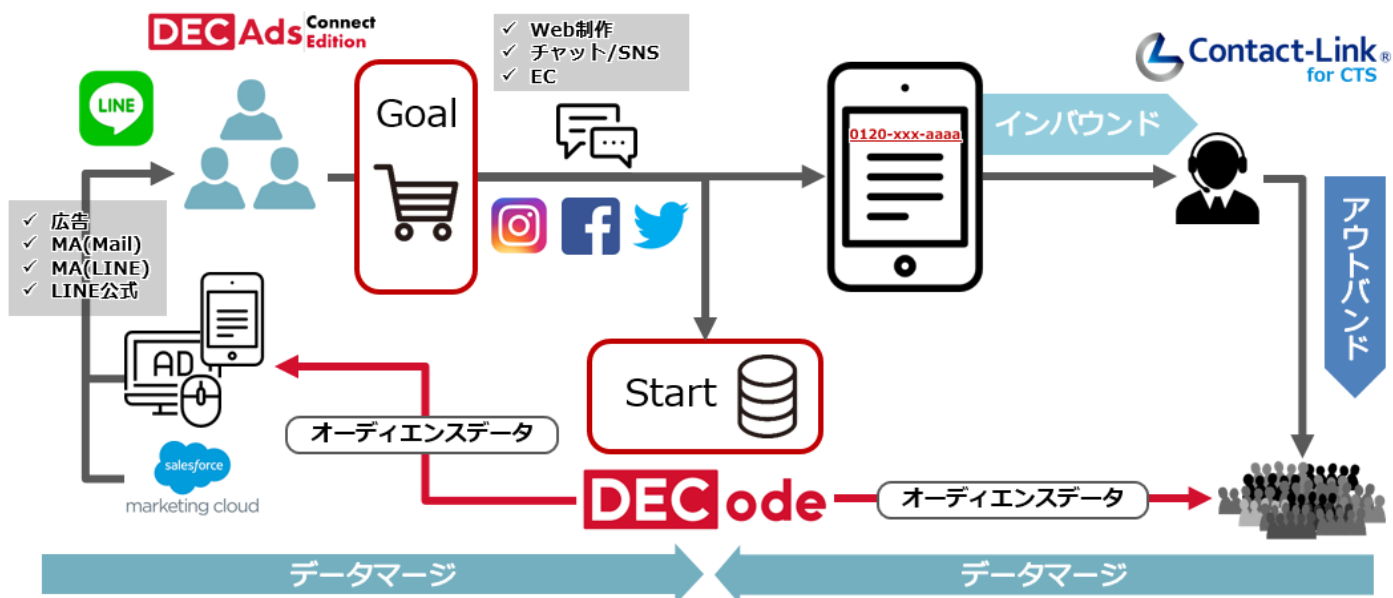
会話ログとマーケティングデータを一元管理し、DMP 経由で各種アドプラットフォームへ出稿

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、クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Contact-Link(コンタクトリンク)」と DMP サービス「DECode(デコード)」を連携し、顧客との会話ログとマーケティングデータの一元管理を可能にしました。蓄積した会話ログを含むマーケティングデータを広告配信に活用し、DECode を経由して各アドネットワークに出稿します。



企業に散在する複数のデータベースを統合し、システムを連携するのは非常に困難で、マーケティング活動を「自動化」する仕組みをつくるためには多大な時間と労力が必要です。今回、Contact-Link と DECode が連携したことで、Contact-Link に蓄積されている電話・Web サイト・SMS などにおける顧客との会話ログと、LINE・Facebook・Twitter などの多様なチャネルから収集したオーディエンスデータなどを、DECode 内でひとつのマーケティングデータとして蓄積することが可能になりました。これにより、これまでは Web サイトでの行動履歴などを活用することが主流だった広告配信に、コンタクトセンターに蓄積された会話ログも活用することができ、DECode 経由で各種アドプラットフォームに広告を出稿します。

さらに今後は、各種チャネルからアクセスしてきた顧客ごとに、個別電話番号を払い出し、Cookie とコールデータを統合して、よりパーソナライズした広告配信データを作成します。トランスコスモスでは今後もチャネル統合型コミュニケーションを支援し、お客様企業のブランド価値向上・収益改善と消費者の満足向上・感動体験創出に貢献する戦略パートナーとしてサービスを提供していきます。



■ Contact-Link とは

「Contact-Link」は、トランスコスモスが提供する企業の顧客コミュニケーションを支援するコンタクトセンタープラットフォームで、2014年7月より提供を開始しました。電話、Web、SMSなどで顧客との双方向コミュニケーションを実現し複数チャネルを利用した顧客の対応履歴の一元管理が可能なこと、トランスコスモスのオペレーショナル・エクセレンスをもとにした業務テンプレートを豊富に揃えており、お客様企業の要望にあわせて短期間で業務を開始できることなどが特長です。

■ DECode とは

Web/EC/コールセンター/SNS/チャットなどの多様なチャネルで収集したコミュニケーションデータをクラウド上で統合し、最先端のAI/機械学習技術を用いて分析・活用する独自のDMP(データマネジメントプラットフォーム)サービスです。

■トランスコスモスの「DEC」サービス

トランスコスモスでは Digital Marketing、EC、Contact Center の頭文字を取った「DEC」として組織を統合し、お客様企業へのサービス提供を行っています。これはデジタル社会における消費者行動の変化に適応するため、企業のサービスもデジタルを軸に広告や購買、サポートまでをワンストップで提供する必要があると考えているためです。この「DEC」を実現するサービスとして、統合プラットフォーム「DECAds」を開発・提供しています。

※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削減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33カ国・170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49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: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)