

Press Release



2020年7月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、サンリオ Web サイトの自動応答による問い合わせサービスの構築・運用を支援

サンリオが7月10日にリリースした各種ポイントプログラム「Sanrio+」に関するお問い合わせに対応

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、株式会社サンリオ(本社:東京都品川区)が7月10日にリリースした各種ポイントプログラム「Sanrio+(サンリオプラス)」の問い合わせ窓口として、サンリオ Web サイトに開設した自動応答(bot)による問い合わせ応答サービスの構築・運用を支援します。



©'76, '89, '96, '01, '20 SANRIO ©'13, '20 SANRIO S/D-G 著作(株)サンリオ

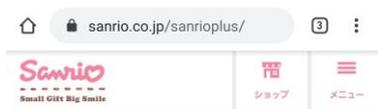
自動回答のプラットフォームとして、株式会社 BEDORE(本社:東京都文京区、代表取締役:下村勇介、親会社:株式会社 PKSHA Technology)が提供する対話エンジン「BEDORE(ベドア)Conversation」を採用し、トランスコスモスが導入・構築を行いました。導入後は、お客様満足度の向上を目的としてお問い合わせご利用後にアンケートを取得します。このアンケート結果をトランスコスモスの AI 学習設計のノウハウをもつ担当者が分析し、ナレッジとの紐付けや文脈理解、ゆらぎ吸収、またお客様企業独自の言い回しや表記も考慮した辞書のチューニングを実施します。定期的にチューニングを行うことで、BEDORE に学習させ、さらなる回答精度の向上や回答範囲の拡大を実現し、お客様満足度を向上させます。

自動応答(bot)による問い合わせ応答サービスは、「Sanrio+」のページ(<https://www.sanrio.co.jp/sanrioplus/>)からご利用いただけます。

■チャット画面 イメージ(PC サイト)



■チャット画面 イメージ(スマホサイト)



トランスコスモスは、これまでのナレッジ分析の豊富な知見や、多数のチャットプラットフォームの導入、運用支援経験を活かし、ユーザーの生の問い合わせを分析し、お客様企業におけるさらなるサービス品質の向上、チャットによる解決率向上など、お客様企業とユーザーが求める最適なサービスを提供し、よりシームレスな顧客対応の実現を支援していきます。

※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

(株式会社 BEDORE について)

2016年10月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。対話エンジンは、ユーザーの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

(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・169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>)