

Press Release



2021年6月4日
トランスコスモス株式会社

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

お客様企業の要望・課題に沿ったDXを提案し、最適なソリューション・プラットフォームを組み合わせた運用を提供

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、お客様企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)を総合的に支援するサービスの提供を強化します。2021年4月より、デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター(DEC)サービスの連携をさらに強化し、複数チャネルの統合サービス提供を推進するため、DX推進本部を新設しました。お客様企業の総合的なDXを実現する唯一無二のパートナーを目指します。

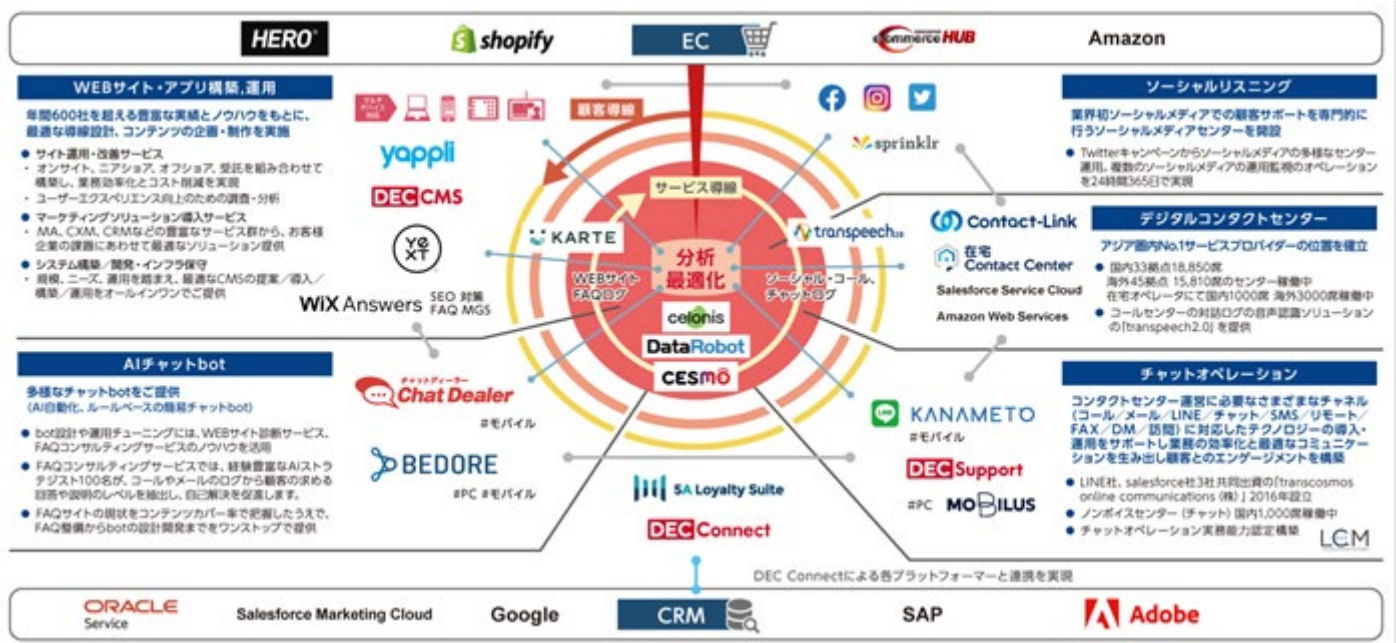


図:トランスコスモスのサービス概念

トランスコスモスは企業と消費者のコミュニケーション最適化やCX向上を目的にコンタクトセンターやWebサイト、広告などの構築・運用サービスを提供している中で、これまでも顧客ごとに複数チャネルを統合管理することの重要性・有効性を提案してきました。同時に、コンタクトセンターやSNSに蓄積された顧客の声(VOC)やWebサイト上での行動データを総合的に分析・活用し、顧客のロイヤルティ向上のためのさまざまなソリューションを開発し、さらに有力なプラットフォームとの連携を強化し、複合的なDECサービス運用モデルを創出・提案しています。

近年、デジタル社会における消費者行動の変化に適應するため企業のDXを推進してきましたが、コロナ禍により人との接触が制限される中で、企業と消費者のコミュニケーションのあり方や消費者行動の優先順位の変化への対応、消費者との直接的なつながりを強化するD2Cシフトなど、より多角的な視点からCX向上を推進することが求められています。また、業界によって課題や要望は多岐にわたるため、それぞれの業界の状況に則したDXが必要不可欠となっています。

「図:トランスコスモスのサービス概念」は、左回りが顧客導線、右回りが企業にて実装していく導線を表しています。顧客はWebサイトやアプリを通じて、企業へ問い合わせをします。AIの発達によりチャットbotが普及したことで顧客満足度は高まっていますが、解決できない場合には有人チャット・有人による音声対応へ誘導する必要があります。コンタクトセンターへの入電抑制に向けては、コールセンターのVOC分析をもとにWebサイトのUI/UX改善が必要不可欠になります。

また、顧客は企業の対応や商品についてSNSに投稿し、SNS内で情報検索を行うなどSNSを通じて購買意欲を高める体験をしています。この顧客導線に順じた一連のプロセスを、チャネルごとではなく総合的に管理することで定量・定性的に課題を可視化

し、PDCA モデルを構築・運用できる唯一のパートナーとして、お客様企業の DX を支援します。

トランスコスモスの DEC サービスは、業界・業種ごとの専門知識をもった人員で構成する 500 人を超える営業体制、ならびに約 2,200 社に専門的なサービスを提供し業界ごとの運用ノウハウをもつ約 26,000 人のサービス体制で提供しています。今年度新設した DX 推進本部とともに、VOC 活用を起点としたより複合的なサービスの提案・提供を強化し、CXM(Customer Experience Management)を実現します。お客様企業のパートナーとして DX を強力に支援し、CX やロイヤルティの向上、売上拡大に貢献します。

■トランスコスモスが提供する DX 支援サービス

Voice関連取り組みTopics			
<p>音声認識ソリューションを「transpeech2.0」にバージョンアップ 新機能「品質管理プラットフォーム」と「AI defender」を加えた5つの機能で品質向上・強化をさらに推進</p>	<p>AWSをフル活用した次世代コンタクトセンター (在宅コンタクトセンター)</p>	<p>お客さまからのあらゆるチャネルでのお問い合わせをクラウドで一元管理。音声認識やbot・AIなどの最新技術とも連携が可能</p>	<p>(スマホファーストの実現による) ビジュアルベースの自己解決サービス</p>
Non-Voice関連取り組みTopics			
<p>AIチャットボット (自動応答)</p>	<p>国内最大級のKARTE運用体制を活かした立ち上げ支援サービスの提供を開始</p>	<p>LINE、セールスフォースの共同出資会社「transcosmos online communications」設立</p>	<p>お客さまからのあらゆるチャネルでのお問い合わせをクラウドで一元管理。音声認識やbot・AIなどの最新技術とも連携が可能</p>
<p>Google yahooの検索エンジン最適化、お客様の自己解決を促進するFAQサイトのSEO対策</p>	<p>「ソーシャルメディアセンター」 ソーシャルメディアの最適に活用したブランディング、認知向上、拡散など提供</p>	<p>次世代サイト内検索「Text Answers」における戦略的パートナーシップを締結</p>	<p>アプリプラットフォーム「Yappli」提供 初の認定資格パートナーとして、「Yappli」を熟知したスタッフがアプリ活用とDXを支援</p>
顧客分析関連取り組みTopics			
<p>トランスコスモス・アナリティクスデータ分析集団 (70名) ビッグデータを活用したダイレクトマーケティング/CRM支援サービスを提供しています</p>	<p>コールセンターVOC、Webサイト上の顧客行動を、定性的/定量的に分析し課題を抽出</p>	<p>プロセスマイニングツール Celonisの導入・活用支援開始 世界初のカスタマージャーニーやチャットシナリオの分析コンサルティングサービスも提供</p>	<p>コール・WEB・SNSチャネル診断サービス 複数チャネルを紐づけるサポートプロセスを「顧客視点」で総合的に評価</p>
TCI DX+関連取り組みTopics			
<p>自社サービスへのログイン連携やカスタマーサポートなどCRM領域までを一気通貫でサービスを提供</p>	<p>Shopifyを起点としたECワンストップサービスを提供開始 Shopify Plus公式パートナートランスコスモスを認定</p>	<p>数米No.1オンライン対面接客ソリューション「HERO」の独占提供開始 パーソナル接客ツールの活用で、DXを推進</p>	<p>「オンラインセールス支援サービス」提供開始 ウェビナー(オンラインセミナー)を活用し、BtoB企業の良質なリード獲得を、Instagramと共同でワンストップ支援</p>

※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 30 の国と地域・166 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>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel: 03-6709-2251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp

HERO

shopify

EC

Commerce HUB

Amazon

WEBサイト・アプリ構築、運用

年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに、最適な導線設計、コンテンツの企画・制作を実現

- サイト運用・改善サービス
- オンサイト、ニグレーション、オフサイト、受託を組み合わせて構築し、業務効率化とコスト削減を実現
- ユーザーエクスペリエンス向上のための調査・分析
- ヴォーチャルソングユーザー導入サービス
- MA、CRM、CRMなどの豊富なサービス群から、お客様企業の課題にあわせて最適なソリューション提供
- システム構築・開発・インフラ保守
- 規模、ニーズ、運用を踏まえ、最適なCMSの提案/導入/構築/運用をオンラインで提供



顧客導線



ソーシャルリスニング

業界初ソーシャルメディアでの顧客サポートを専門的に行うソーシャルメディアセンターを開設

- Twitter、Facebookからソーシャルメディアの多様なセンサー運用。複数のソーシャルメディアの運用監視のオペレーションを24時間365日で実現

デジタルコンテンツセンター

アジア圏内No.1サービスプロバイダーの位置を確立

- 国内33拠点18,850席
- 海外45拠点 15,810席のセンサー稼働中
- 在宅オペレーターにて国内1,000席 海外3,000席稼働中
- コールセンターの対話ログの音声認識ソリューションのTranspeech2.0を提供

AIチャットbot

多様なチャットbotをご提供 (AI自動化、ルールベースの簡易チャットbot)

- bot設計や運用ユーザーには、WEBサイト診断サービス、FAQコンソールやインフラサービスのノウハウを活用
- FAQコンソールやインフラサービスでは、経験豊富なアナリストが、テキスト100名が、ルールやメールのログから顧客の求める回答や説明のレベルを抽出し、自己解決を促進します。
- FAQサイトの現状をコンテンツカバレッジで把握したうえで、FAQ整備からbotの設計開発までをワンストップで提供



#モバイル



#PC #モバイル

分析

最適化

WEBサイト

FAQログ

サービス導線

ユーザー導線

チャットログ

ソーシャル・メール

検索履歴

お問い合わせ

お問い合わせ

お問い合わせ

お問い合わせ

お問い合わせ

お問い合わせ

お問い合わせ

チャットオペレーション

コンテンツセンター運営に必要なさまざまなチャネル(コール/メール/LINE/チャット/SMS/リポート/FAX/DW/訪問)に対応したテクノロジーの導入・運用をサポーター業務の効率化と最適なコミュニケーションを生み出し顧客とのエンゲージメントを構築

- LINE社、salesforce社3社共同出資のTranscosmos online communications (株) 1,2016年設立
- ノンボイアセンター (チャット) 国内1,000席稼働中
- チャットオペレーション実務能力認定構築



ORACLE Service

Salesforce Marketing Cloud

Google

CRM

SAP

Adobe

DEC Connectによる各プラットフォームと連携を実現

Voice関連取り組みTopics

音声認識ソリューションを「transpeech2.0」にバージョンアップ。新機能「品質管理プラットフォーム」と「AI defender」を加えた5つの機能で品質向上・強化をさらに推進



AWSをフル活用した次世代コンタクトセンター（在宅コンタクトセンター）



お客さまからのあらゆるチャネルでのお問い合わせをクラウドで一元管理。音声認識やbot・AIなどの最新技術とも連携が可能



（スワボファーストの実現）によるビジュアルページの自己解決型サービス



Non-Voice関連取り組みTopics

AIチャットボット（自動応答）



国内最大級のKARTE運用体制を活かした立ち上げ支援サービスの提供を開始



LINE、セールスフォースの共同出資会社「transcosmos online communications」設立



お客さまからのあらゆるチャネルでのお問い合わせをクラウドで一元管理。音声認識やbot・AIなどの最新技術とも連携が可能



Google yahooの検索エンジン最適化、お客様の自己解決を促進するFAQサイトのSEO対策



「ソーシャルメディアセンサー」ソーシャルメディアの量産に活用したブランドインプ、認知向上、拡散など提供



次世代サイト内検索「Next Answers」における戦略的パートナーシップを締結



アプリプラットフォーム「Yappli」提供初の認定資格パートナーとして、「Yappli」を熟知したスタッフがアプリ活用とDXを支援



顧客分析関連取り組みTopics

トランスコスモス・アナリティクス データ分析集団（70名）ビッグデータを活用したリアルタイムマーケティング/CRM支援サービスを提供しています



コールセンターVOC、Webサイト上の顧客行動を、定性的/定量的に分析し課題を抽出



ゼロセクスインソングツール Celonisの導入・活用支援開始 世界初のカスタマージャーニーやチャットシナリオの分析コンサルティングサービスも提供



コール・WEB・SNSチャネル診断サービス 複数チャネルを横断するサポートプロセスを“顧客視点”で総合的に評価



TCI DX+関連取り組みTopics

自社サービスへのログイン連携やカスタマーサポートなどCRM領域までを一気通貫でサービスを提供



Shopifyを起点としたECコンスタックサービスを提供開始 Shopify Plus公式パートナーとしてトランスコスモスを認定



欧米No.1オンライン対面接客ソリューション「HERO」の独占提供開始 パーチャル接客ツールの活用で、DXを推進



「オンラインセールス支援サービス」提供開始 ウェビナー（オンラインセミナー）を活用し、BtoB企業の良質なリード獲得をクラウドと共同でワンストップ支援

