

Press Release



2024年4月30日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、企業と顧客接点のCX最適化を実現するDXプラットフォームに 生成AIチャットBot「T-GPT」を追加

エンドユーザーからの問い合わせに自然な文章で回答し、高品質な顧客体験を実現

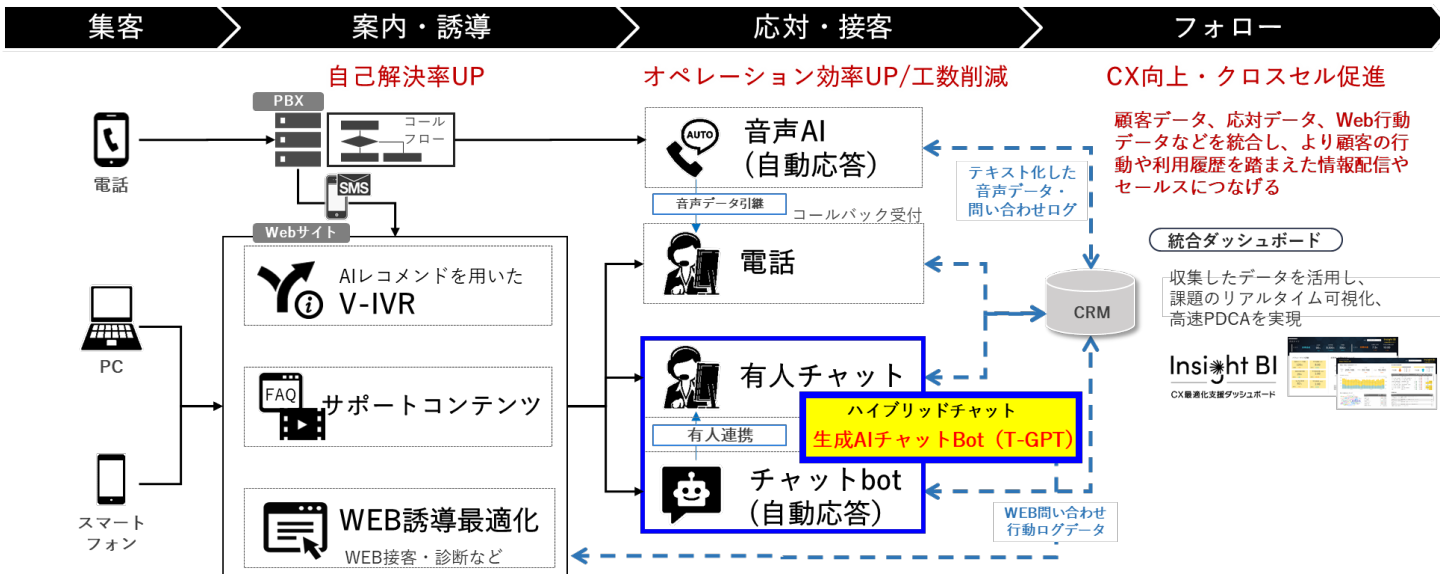
トランスコスモスは、アジア最大規模となる Web/アプリ開発事業とコンタクトセンター事業を展開しています。また、企業と顧客接点のCX最適化を実現するDXプラットフォーム「TCI-DX for Support」をグローバルで提供しています。「TCI-DX for Support」はコンタクトセンター事業を通して企業に直接届く顧客の声とSNS上のVOCを活用しWeb/アプリ上でエンドユーザーの自己解決率を約2倍に引き上げるとともに、ハイブリッドチャットとコールセンターを有機的に組み合わせ、有人コール対応に比べ約3倍の生産性を実現、エンドユーザーの利便性向上と企業のコスト最適化を同時に実現します。

この度、トランスコスモスがもつ、アジア最大規模のコールセンター応対ノウハウを結集し、生成AIを活用したチャットBot「T-GPT(ティージーピーティー)」を独自開発、「TCI-DX For Support」への搭載を開始しました。

「T-GPT」を搭載したハイブリッドチャット対応では、エンドユーザーはいつでも問い合わせに対し自然な文章で回答を受けられるとともに、チャットBot対応と有人チャット対応のシームレスな連携により、高品質な顧客体験を受けられるようになります。「T-GPT」は韓国でのサービス開始に続き、日本が2か国目となり、今後もグローバルにサービス提供地域を拡大していきます。

(図1)

「TCI-DX for Support」: エンドユーザーの利便性向上と企業のコスト最適化(自己解決率UP、業務効率向上)を同時に実現

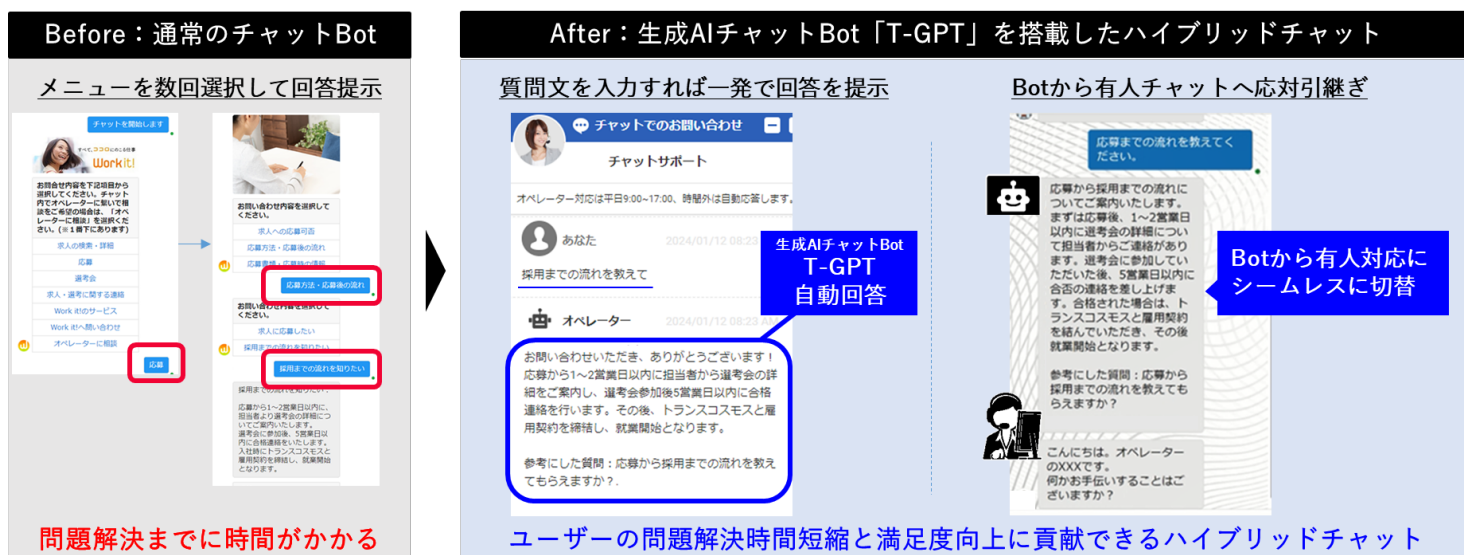


トランスコスモスのカスタマーサポート領域の生成AIの取り組み

トランスコスモスでは、コンタクトセンターのアウトソーシング業務の強化のために生成AIを積極的に活用しています。この先進的な技術の使用により、コミュニケーターから管理者へのエスカレーション対応時間を38%までに短縮することや、コミュニケーターの問い合わせ応対後の対応履歴作成時間を17%までに短縮することに成功しています。

この度、カスタマーサポート業務での生成AI活用の研究・検証から得た技術やノウハウを結集し、エンドユーザーの自己解決促進を目的に生成AIチャットBot「T-GPT」を開発し、ハイブリッドチャットサポートソリューションへ搭載しました。

(図2) 生成 AI チャット Bot「T-GPT」を搭載したハイブリッドチャットイメージ



生成 AI チャット Bot「T-GPT」の特長

これまでのチャットボットではシナリオ選択による操作負担や問い合わせ中の途中離脱が課題でしたが、「T-GPT」を利用することで、自然文による質問に対してすぐに適切な回答を提示できるようになります。また複数の業務ナレッジ(FAQ 等)の確認が必要な問い合わせに対しても、「T-GPT」は複数の業務ナレッジを要約して回答できるためエンドユーザーの解決時間短縮と満足度向上に貢献します。

チャットボット運用面でも従来のメンテナンスでは網羅的なチャットボット回答シナリオ整備が課題でしたが、「T-GPT」は生成 AI 用の業務ナレッジ情報を更新するのみで最新の情報を元にした回答が可能となり、継続的な Bot 解決率向上と運用コスト削減が可能になります。またこれらの生成 AI チャット Bot 機能はシームレスに有人チャットに対応を引き継ぐことができ、企業はエンドユーザーの体験を阻害することなく一貫したサポート体験を提供することができます。

生成 AI を活用した「TCI-DX for Support」の今後の展望

日本国内で Web/アプリ+ハイブリッドチャット+コールセンターの顧客接点チャネルを統合的にトランスコスモスへアウトソースいただいている計 85 社のお客企業から「T-GPT」の導入を順次拡大し、2025 年度までにグローバルで 300 社への導入を目指します。また、今後も生成 AI を活用したコンタクトセンターの有人対応業務効率化機能や運用改善機能を「TCI-DX for Support」へ実装し、お客企業にとって価値のあるソリューションへと強化をはかっていきます。

関連プレスリリース

トランスコスモス、韓国で生成 AI チャット bot「T-GPT」開発 (2024 年 3 月 29 日)

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/pdf/2024/240329.pdf>

※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、お客企業との競争力強化に努めて参りました。現在では、お客企業と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、お客企業との優良な商品・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: 03-6709-02251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp