

Press Release



2021年8月2日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、国内で初めて日本アバイアのプラットフォームに Google Cloud Contact Center AI を実装し、音声 AI 対応サービスを強化

AI とユーザーの会話情報をオペレーターに引き継ぐことでエフォートレスな体験を提供

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、日本アバイア株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:沼田幸喜)のコンタクトセンターアプリケーションと連携し、Google Cloud™ の Contact Center AI (CCAI) を活用した音声 AI 対応サービスを開始しました。

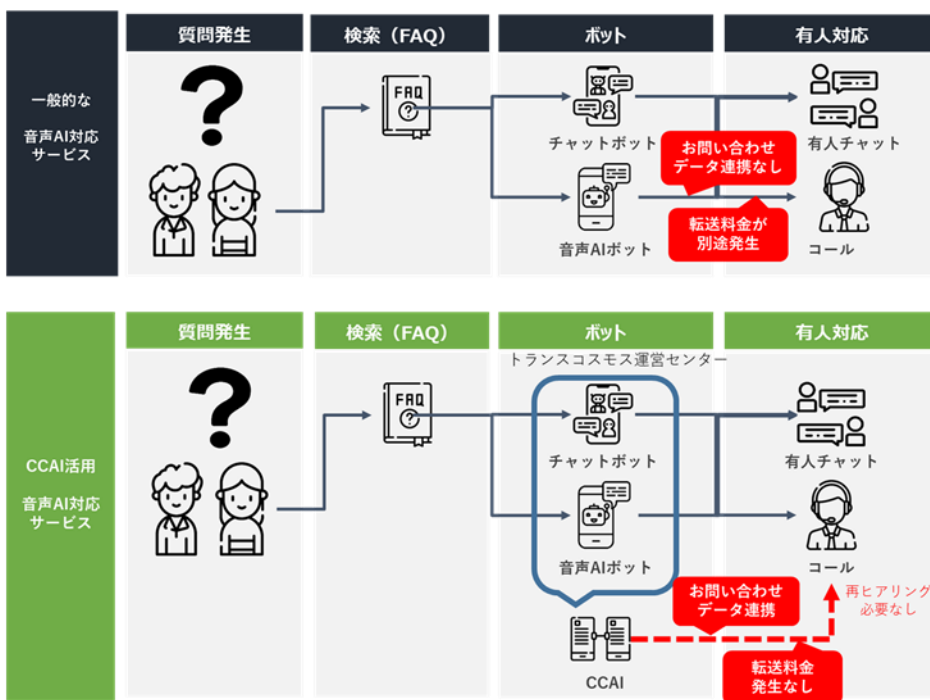
トランスコスモスは約2年前から日本アバイアの技術支援のもと本取り組みを進めてきました。日本アバイアの国内のPBXプラットフォームへの CCAI 実装は初めてとなります。トライアルを既に数社で開始しており、今後さらに導入を拡大していきます。

■ CCAI を活用した音声 AI 対応サービス概要

AI が音声またはテキストでユーザーとの自然な会話を実現します。ユーザーの会話意図を解釈・把握し、AI が適切な内容を選択・回答することで、コンタクトセンターの呼量削減および応対時間の短縮を支援します。

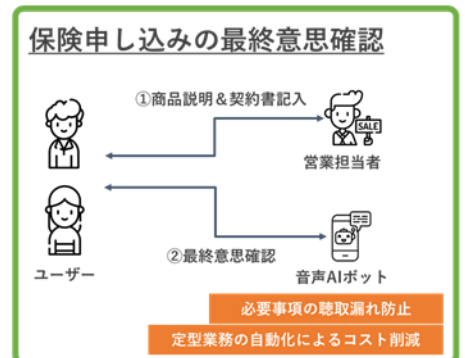
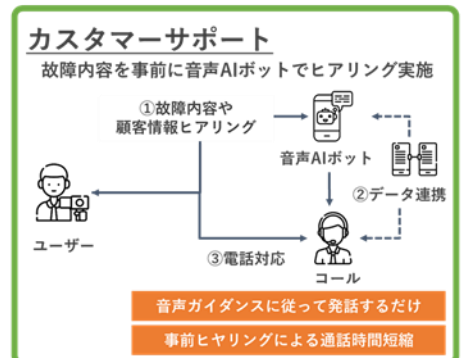
一般的な音声 AI 対応サービスでは、自動音声によるサポートで問題を解決できずコンタクトセンターのオペレーターの対応が必要となった際に、ユーザーは改めてオペレーターへ問い合わせ内容を一から説明しなければなりません。本サービスでは「AI の対話内容をオペレーターへ引き継ぐ」機能により、ユーザーが繰り返し問い合わせ内容を説明する負担を大幅に減らすとともに、オペレーターは事前に問い合わせ内容を把握して対応できるため、より早く問題を解決することができます。なお、コンタクトセンターのオペレーターへ引き継ぎする際、窓口への電話転送料金が追加で発生することはありません。

サービス概要



利用シーン例

多種多様な業界・業務でご利用いただけます



■CCAI を活用した今後の機能拡張について

トランスコスモスでは顧客体験価値(CX)とコンタクトセンターサービスの品質向上を目的として、今後 CCAI のオペレーターへ最適なナレッジを表示し対応支援する AI 機能 Agent Assist、自然言語処理を使用して問い合わせの原因や感情を特定する分析機能 Insights を活用したサービス展開を予定しています。これにより、デジタル変革の障壁となる初期コストおよびシステム構築のハードルを大きく下げ、コンタクトセンターのデジタル化をさらに推進していきます。



※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

※ Google Cloud は Google LLC の商標です

※ Google Cloud CCAI の詳細は公式サイトをご参照ください: <https://cloud.google.com/solutions/contact-center>

※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

(アバヤ(Avaya Inc)について) (<https://www.avaya.com/jp/>)

アバヤは、100 年以上にわたり、お客様とその顧客にインテリジェントなコミュニケーション体験を創造することで、世界中のあらゆる組織における成功を支援してきました。アバヤは、コミュニケーションとコラボレーションを強化し簡素化するため、クラウド、オンプレミス、ハイブリッド環境に柔軟に展開できる、オープンで統合された革新的なソリューションを提供します。お客様のビジネスの成長のために、イノベーション、パートナーシップ、そして、未来のテクノロジーの開発に注力しています。お客様が信頼できるテクノロジー企業として、「真のエクスペリエンス」の提供を支援します。

(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・168 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>)