

Press Release



2022年10月4日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国で「見える相談ソリューション」の提供を開始

コンタクトセンターのオペレーターとユーザーが同一画面を見ながら相談ができるソリューションで特許を取得

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)の子会社で、韓国でBPO サービスを提供する transcosmos Korea, Inc.(本社:韓国 ソウル市、代表取締役社長兼 COO:谷 裕之、以下、トランスコスモスコリア)は、見える相談ソリューション「CXpert Visual ARS(シーエックスパート ビジュアル エアールエス)」の提供を開始しました。



見える相談ソリューション「CXpert Visual ARS」は、音声案内と Web による画面案内を同時に提供し、ユーザーが画面をタッチすることで問い合わせ対応を行うソリューションで、特許を取得(特許番号:第 10-2427718 号)しました。コンタクトセンターのオペレーターとユーザーが同一画面を見ながら問い合わせや相談ができ、音声やテキストのみでの案内に視覚的なインターフェイスを加えることで、より短時間でわかりやすくユーザーを課題解決へと導きます。コンタクトセンター側では、ユーザーが問い合わせをするまでの導線も把握することができるため迅速な回答の提示にも役立てることが可能で、オペレーターの負担軽減にもつながります。

■サービス利用までの流れ



■サービスの特徴

- ・音声案内と Web による画面案内を同時に提供
- ・Web ページ利用と同じボタンタッチ型サービス
- ・Android ・ iOS 両方で提供可能
- ・チャットボット、チャット相談と連携し、希望するチャンネルで相談が可能

■サービスの期待効果

- ・セルフ処理率の向上によるカウンセラー対応費用の削減(平均 10%)
- ・ピークタイムのユーザー待ち時間の短縮により、不満の減少および顧客満足度の向上

トランスコスモスコリアは独立系韓国最大手の IT アウトソーシング企業で、韓国市場向けにコンタクトセンター、チャットサービス、フィールドサービス、ダイレクトメール(DM)、ダイレクトセールス(DS)、Web インテグレーションサービス(WI)、インターネットプロモーションサービス(IPS)などの専門 BPO(Business Process Outsourcing) サービスを提供しています。

トランスコスモスでは今後もこれまでに培った技術力を活かしたソリューション開発を行い、また、お客様企業やユーザーの要望に沿った運用を提供することで、ユーザーにとって快適なサポートの提供と、お客様企業における効率的な問い合わせ対応の実現を目指し、コンタクトセンター運用におけるさまざまな課題解決に取り組んでいきます。

●トランスコスモスコリアについて

トランスコスモスコリアはトランスコスモスの子会社として韓国市場を対象にコンタクトセンター、チャットサービス、フィールドサービス、ダイレクトメール(DM)、ダイレクトセールス(DS)、Web インテグレーションサービス(WI)、インターネットプロモーションサービス(IPS)などの専門 BPO(Business Process Outsourcing) サービスを提供しています。

設立日: 2001 年 5 月
拠点数: 計 14 拠点
社員数: 約 10,000 人
ホームページ: <https://www.trans-cosmos.co.kr/ko/index.asp>
営業ブローシャーダウンロード: https://www.trans-cosmos.co.kr/ko/company_new/company_main.asp#Brochure

※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 28 の国と地域・173 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 46 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>)