

Press Release



2022年12月6日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、インドネシアでボイス bot を活用した CX サービスの提供を開始

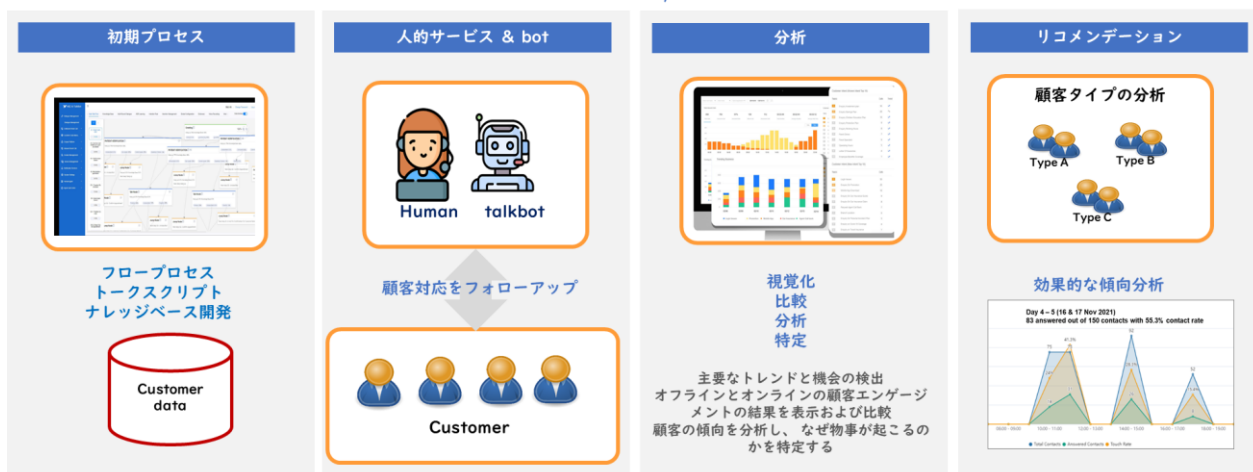
WIZ.AI との協業によりソリューションを開発し、コンタクトセンターにおけるアウトバウンド・インバウンド業務に活用

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)は、世界的な音声 AI テクノロジーのイノベーター WIZ.AI (本社:シンガポール、CEO/Co-founder: Jennifer Zhang、ウィズエーアイ)と協業し、ボイス bot ソリューションを開発しました。インドネシア市場向けコンタクトセンターサービスにおいて WIZ.AI Talkbot ソリューションを使用し、今まで以上にエンゲージメントの高い CX サービスの提供を開始しました。

Talkbot Architecture



Talkbot (AI技術導入) によるインバウンド/アウトバウンドソリューションの提供



トランスコスモスは、ローカライズした WIZ.AI の会話型トークボットを用い、インドネシアで主に使用される 3 言語(インドネシア語、ジャワ語、スダ語)で自動化された顧客とのコミュニケーションを提供します。このソリューションを通して、お客様企業は、顧客と真の関係性を構築するために、電話やチャット、メッセージングサービスやメールで顧客とコネクし、最適なメッセージを最適なときにエフォートレスに届けることができます。WIZ.AI Talkbot は CX 調査などのアウトバウンド業務や一次受けのインバウンド業務などに活用されています。Talkbot ソリューションは、その優れたプロセスオートメーション機能で、お客様企業がリージョン全体で CX オペレーション規模を拡大することを支援します。

「トランスコスモスとの協業を非常にうれしく思っています。WIZ.AI の Talkbots は ASEAN 市場向けに開発、最適化されています。企業が人間らしい CX の提供を自動化し、また、より高い業績を達成することを可能にするこのソリューションで、インドネシア市場のより多くのお客様企業を支援することを楽しみにしています。」

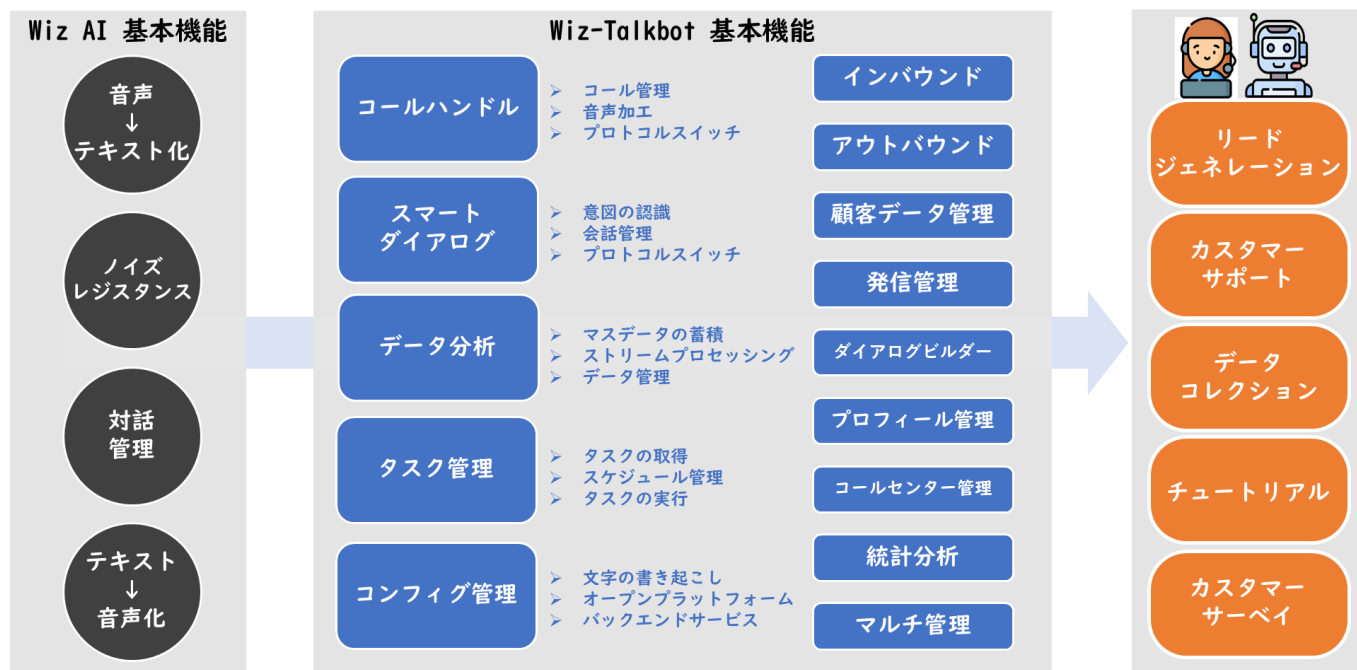
「インドネシア語は WIZ.AI が対応している多くの東南アジア言語のひとつであり、グローバル企業が日々何百万件の顧客インタラクションを自動化することを支援しています。Talkbots は現地の人々と同じように聞き、理解し、話すことができ、非常にヒトに近いいため、95%のユーザーは機械と話していることに気が付きません。」と WIZ.AI の CEO/Co-founder、Jennifer Zhang は述べています。

トランスコスモスは 2013 年 6 月、インドネシアの大手財閥サリム・グループの IT 企業である PT Cyberindo Aditama(本社:インドネシア ジャカルタ)とともに、トランスコスモス・インドネシア株式会社(英語表記:PT. transcosmos Indonesia、本社:インドネシア

ジャカルタ、CEO President Director: 小林成輔)を設立しました。現在ではジャカルタ 3 拠点、スマラン 2 拠点において、電話・メール・チャットなどでの問い合わせに対応するコンタクトセンターサービスや、オンラインコンテンツの監視・審査の Trust & Safety サービス、インターネット広告やソーシャルメディア運用、アプリ開発を行うデジタルマーケティングサービスを 2500 人規模で提供しています。

トランスコスモスは、ASEAN 地域ではベトナム・フィリピン・タイ・マレーシア・インドネシアにオペレーション拠点を展開し、現地市場向けにコンタクトセンター、デジタルマーケティング、EC ワンストップサービスなどを提供しています。今後も現地企業はもちろん、現地に進出する多くのお客様企業の売上拡大・コスト最適化を支援するサービスを幅広く提供し、より多くのお客様企業の CX 向上を支援していきます。WIZ.AI との協業においても、トランスコスモスが展開する ASEAN 各国でお客様企業のニーズにあわせて共同展開を進める予定です。

Talkbot Architecture



●WIZ.AI について (<https://www.wiz.ai>)

対話型ボイス AI テクノロジーイノベーター世界最大級(世界有数)企業の WIZ.AI は、従来の B2C コミュニケーションに革命をもたらしています。WIZ.AI のソリューションは、企業がハイパー・パーソナライズされたオムニチャネル・カスタマーエンゲージメントを広範囲に提供することを可能にするものです。

WIZ.AI は現在、銀行、保険、フィンテック、情報通信、EC、ヘルスケア、政府など多様な業界における多数の Fortune 500 企業を含む 200 社以上にサービスを提供しています。

●WIZ.AI の「Talkbot」について

WIZ.AI のインテリジェント・ボイスソリューション Talkbot は、高度なカスタマイズが可能で適応力の高い、人間味のある AI を活用し、毎時間に数億を超える自動化された顧客とコミュニケーションを実現します。Talkbot は幅広い業界・部門のお客様企業が質の高い、思いやりのあるカスタマーサービスを提供することを支援しています。WIZ.AI Talkbots はお客様の意図を直感的に理解できるため、問い合わせを適切な部門やビジネスユニットに迅速につなげ、待ち時間短縮に寄与しています。

Talkbot は、その自己学習型拡張対話管理、音声パターン認識、カスタマイズ合成音声作成可能な Text-to-Speech(テキスト読み上げ)機能で、英語、インドネシア語、マレー語、中国語(標準語)、タイ語、タガログ語、ベトナム語に加え、シングリッシュ(シンガポール特有の英語)やタグリッシュ(日常で使われるフィリピン英語の一つ)など非公式言語を含む 9 か国以上の言語やアクセントでサービスを提供できるため、Talkbot ユーザーの 95%は人間ではなく機械と対話していることに気が付きません。

さらに、高度な分析力を備えた Talkbot プラットフォームは、データに基づいた顧客エンゲージメントを最適化します。非構造化音声データをリッチな構造化データに変換することで、WIZ.AI のデータ分析プラットフォームを利用するお客様企業は、非構造化音声データをリッチな構造化データに変換し、パーソナライズされたカスタマー・ジャーニーを設計するとともに課題を特定できます。WIZ.AI の Talkbot がもたらすインサイトを活用すれば、最適なメッセージを、最適なときに、最適なチャネルで特定のユーザーに届け、効率的に新規顧客を獲得し、付加価値の高いサービスを提供できます。

※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

(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・172 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>)