

Press Release



2022年12月12日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、コンタクトセンター音声認識ソリューション「transpeech」を韓国において提供開始

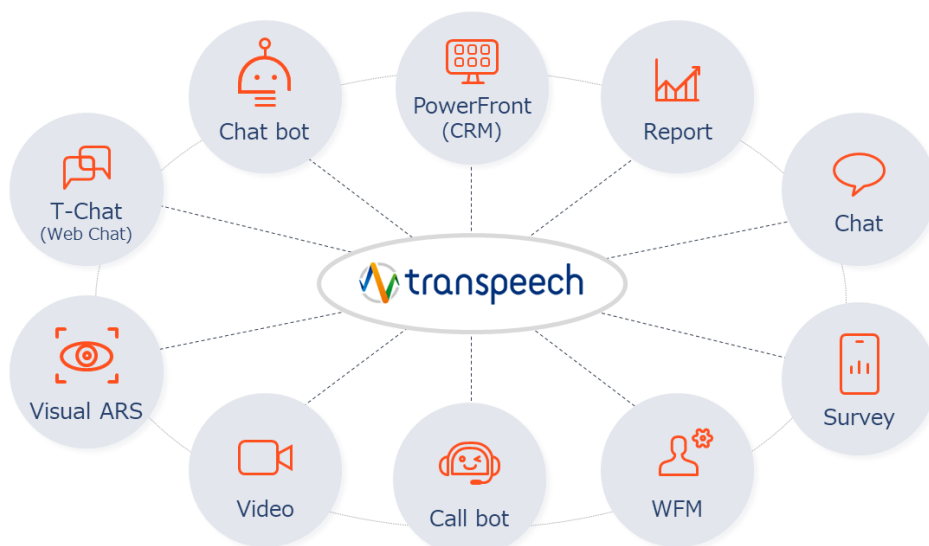
音声認識環境の導入から運用までをワンストップで提供し、品質向上と業務効率化を促進

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、提供するコンタクトセンターサービスにおいて、音声認識分析ソリューション「transpeech」(トランススピーチ)の提供を開始しました。トランスコスモスのコンタクトセンター運用ノウハウと組み合わせることでお客様企業の要望や運用視点で抽出した課題に対応します。



昨今、韓国市場においてもAIを活用したコンタクトセンターソリューションのニーズが高まっており、市場規模は年平均23.7%の成長が見込まれています(出典:Allied Market Research)。しかしながら、多くの企業がAIコンタクトセンターソリューションを導入したもののうまく活用することができないという課題を抱えています。トランスコスモスコリアはこのような課題を解決するためにはオペレーションサービスとあわせて提供する必要があるという考えのもと、2022年3月より現在取引中のお客様企業に音声認識ソリューションを試験的に導入し、自動応対品質評価やリアルタイムモニタリング、相談アシスタントなどの搭載機能をお客様相談センターおよびお客様企業の視点で検証を行い、ソリューションを構築しました。

このたび提供を開始した「transpeech」は、音声認識環境の導入から運用までをワンストップで提供し、コンタクトセンターの品質向上と業務効率化を促進します。日本国内においては2018年12月より提供を開始しており、現在2,000席規模に実装し、多くのお客様企業に活用されています。これらの豊富な実績、経験をもとにコンタクトセンターに必要な機能を強化し、韓国市場向けに最適化した音声認識分析ソリューションとして展開します。STT(Speech to Text)機能によりテキスト化されたデータを活用し、事前に登録されたキーワードとFAQによるアシスタント機能を具現化し、特に金融サービスで必要とされる、必須案内事項のチェックとモニタリング機能を標準搭載しています。



トランスコスモスコリアでは今後も「transpeech」の導入促進を加速し、2023 年中に 10 社への導入を目指します。また、自動学習機能・自動相談要約機能・自動相談タイプ分類機能など、さらなる機能高度化を目指すとともに、トランスコスモスがもつ多様なソリューションとの融合によりサービス領域の拡大をはかります。

●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・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>)