

Press Release



2023年5月29日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、サポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に 生成 AI(ジェネレーティブ AI)を活用した「Quick Support Cloud with GAI」のサービス提供を開始

人的業務の工数削減、生産性向上、安定した品質を実現

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長: 牟田正明、神谷健志)は、自社で提供しているサポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に生成 AI (ジェネレーティブ AI)を活用した「Quick Support Cloud with GAI(※1)」のサービス提供を開始しました。

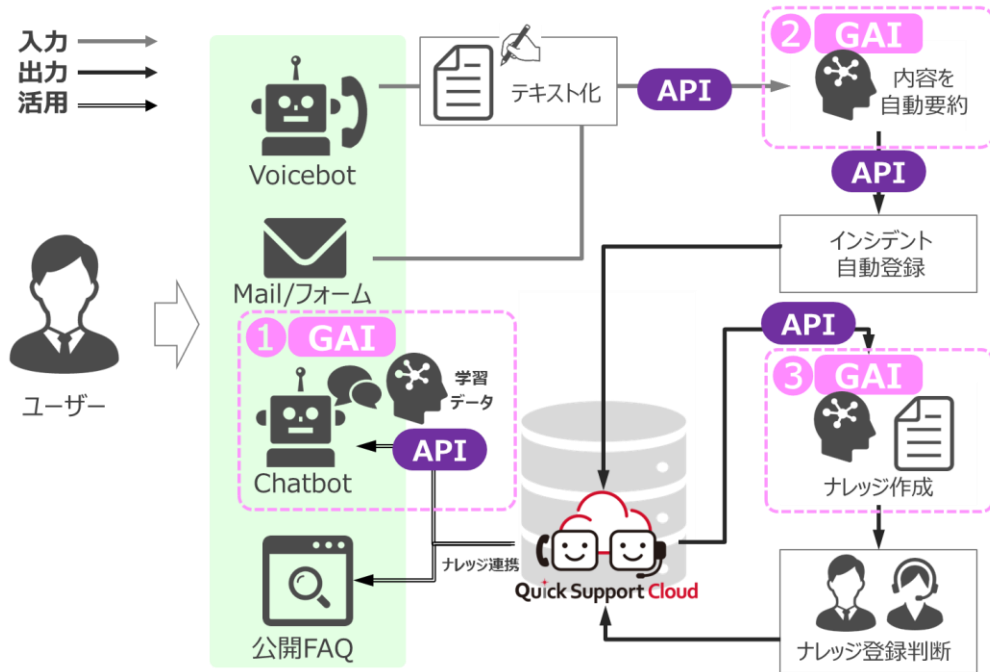


「Quick Support Cloud」は、サポートデスクに入る各種問い合わせを一括管理できるシステムです。電話だけでなくメールやチャット、Web フォームなどの複数のチャネルを同時に管理できます。また収集したログを分析し、問い合わせが多いものは、FAQ 公開機能で利用者へ公開します。閲覧情報も取得できるため、活用頻度にあわせ最適な FAQ を表示することが可能です。今回提供する「Quick Support Cloud with GAI」は、以下の 3 点をこれまでの「Quick Support Cloud」に追加して提供します。

- ・これまでのナレッジと学習データを投入したチャットボットによる利用者への回答
-Chatbot 用の学習データ作成作業を GAI が対応します。1 ナレッジに対し、4~5 の文例作成を行います。
1 件あたりの平均人的作業時間:5 分 最長 GAI 作業時間:1 分
- ・Voice、Voicebot、メールなどで入ってきた問い合わせを要約し、システムへ登録
-要約を GAI が対応します。要約したデータは Quick Support Cloud with GAI へ追加され、ナレッジ登録されます。
1 件あたりの平均人的作業時間:5 分 最長 GAI 作業時間:1 分
- ・問い合わせが終了したログから、Q&A を作成
-ログから最適な Q&A の作成を GAI が対応します。Question と Answer の分離が可能です。
1 件あたりの平均人的作業時間:30 分 最長 GAI 作業時間:5 分

この 3 つの機能を新たに組み合わせることで、利用者が求めている回答を、均一な品質で素早く提供できるようになります。また教師データ生成による人的工数削減、記載内容の安定化、処理時間の短縮も実現し、お客様企業の業務最適化も実現します。

Quick Support Cloud with GAI 機能相関図



トランスコスモスは、BPO と最適なテクノロジーを組み合わせ、安定した品質によるお客様企業の業務最適化を支援します。

※1: GAI=ジェネレーティブ AI

※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・170 の拠点を、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>)