

# Press Release



2023年8月15日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、中国語環境向けの音声認識ソリューション「transpeech」を提供開始 音声認識技術によりコンタクトセンターサービスの品質管理とコスト効率化を実現し、CXを向上

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)の100%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(本社: 中国上海市、CEO: 山下栄二郎、GM: 岡田俊也、以下、トランスコスモスチャイナ)は、中国語環境向けの音声認識ソリューション「transpeech(トランススピーチ)」の提供を開始しました。音声認識技術により、コンタクトセンターサービスの品質を管理しながら、コスト削減と効率化を実現し、CX(顧客体験)を向上させます。トランスコスモスは、2018年より日本語版、2022年より韓国語版の「transpeech」を提供しています。



トランスコスモスは日本国内においては、音声認識ソリューション「transpeech」の提供を2018年より開始しており、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。トランスコスモスチャイナでは、日本での豊富な実績や経験をもとに2022年8月より中国語版を開発、実証実験を重ね、このたび正式提供を開始しました。「transpeech」は自社開発のオムニチャネルコンタクトセンターシステム「transCxLink」(※1)の重要な機能のひとつとして、数々のテストやアップグレードを行い、多くのプロジェクトにて運用されています。

コンタクトセンターサービスにおいて品質管理は常に不可欠な要素ですが、従来の人力による品質管理では、管理者によってポイントやルールに関する認識が異なるため、結果に誤差が生じるだけでなく、時間も手間もかかり、すべての作業をカバーしきれないという課題があります。

「transpeech」はAIやマシンラーニングなどの技術を用いて、音声識別・テキスト化・感情分析・音声合成などの機能を実現し、オペレーターの対応品質をさまざまな角度で評価・分析し、データを可視化することで、顧客対応品質管理の効率と精度を高めます。

### ■「transpeech」の付加価値

- ・お客様企業ごとの品質管理要件を満たした迅速な品質管理を行い、標準化を実現します。
- ・24時間全自動チェックができ、営業時間外でも自動的に実行できます。
- ・多角的なテキスト・音声データ分析を提供し、コンタクトセンターの膨大なデータの可視化を支援します。

・AI 自動チェックとクオリティコントロールによる人の二次チェック、またそれらを組み合わせでの利用が可能です。本来時間がかかるコンタクトセンターの品質管理に「transpeech」を利用することで、人手と時間を削減し、効率をあげることができます。

・データの暗号化、改ざん防止やアクセス制御などの技術を使用し、お客様企業の情報データのセキュリティを最大限に保護します。

トランスコスモスチャイナは、音声認識ソリューション「transpeech」とオムニチャネルコンタクトセンターシステム「transCxLink」をベースに、各業界のお客様企業にインテリジェントコンタクトセンターソリューションを提供し、サービス効率の向上と CX の改善とともに、DX 化をサポートしていきます。

※1「transCxLink」はトランスコスモスが開発したオムニチャネル対応のインテリジェントコンタクトセンタープラットフォームです。ソーシャルプラットフォーム、音声通話、チャットなどあらゆるコミュニケーションチャネルを接続し、企業、消費者、エージェントの間でシームレスなカスタマーサービスプロセスを実現するだけでなく、CRM、インテリジェントサービス、マーケティングシステム、音声認識、オートレポート、ビジネス洞察など豊富な機能をカバーします。

#### ■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは 1995 年に中国市場に進出し、オフショアサービス事業を開始しました。2006 年には、中国市場向けコールセンター会社として上海でコールセンターを開設。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、内江、昆山、蘇州、台北などの 22 都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンター、EC ワンストップ、顧客体験、デジタルマーケティング、システム開発および各種 BPO サービスを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。

※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>)