

Press Release



2024年4月24日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、AIGC ビッグモデルをベースとした「インターネットインタラクティブソリューション」を開発

Trust & Safety サービスの一環として、自動化と人工知能化されたネットワーク全体の世論管理の実現を支援

トランスコスモスは、中国において Trust & Safety サービスをさらに強化するための「インターネットインタラクティブソリューション」の提供を開始しました。本ソリューションは、AIGC(AI-Generated Content)モデルを通じてネットワーク全体の世論監視システムを構築するよう設計されており、企業のブランド評価とCX(顧客体験)を同時に高めることを支援します。

トランスコスモスは 2021 年に中国で Trust & Safety サービスを正式に提供開始し、ソーシャルプラットフォーム上のコンテンツ監視を通じて、企業のリスク回避とレピュテーション向上を支援しています。このたびリリースした「インターネットインタラクティブソリューション」は、トランスコスモスのオムニチャネルコンタクトセンタープラットフォーム「transCxLink(※1)」の主要機能のひとつとして、「ネット世論の自動収集」と「ネット世論への返信の自動生成・対応」の 2 つのコアモジュールにより、ソーシャルプラットフォーム、E コマースプラットフォーム、ブランド所有の Web サイトから全方位的に世論・情報を自動的に収集し、シーン認識、感情認識、コンテンツ分類、コンテンツ生成・公開を正確に実現し、人による対応との併用によりコンテンツアウトプットの品質を保障します。

また、Trust & Safety サービスのアップグレードにより、「完全なネットワーク・カバレッジ」、「自動化」、「インテリジェンス化」に焦点を当て、企業がカスタマージャーニーの全段階において迅速に消費者とのインタラクションを実現し、ドメイン全体における消費者体験維持の成長機会を探ることで、CX を向上させることを支援します。

インターネットインタラクティブソリューション サービス内容

カスタマージャーニー	認知	比較	購入	アフターセールス
消費者行動	【広告、ソーシャルメディア、ソーシャルネットワーキング】 受動的に情報を受け取る	【ソーシャルメディアとソーシャルネットワーキング】 お問い合わせ 不具合 アドバイス 世論	【Eコマースプラットフォーム】 問い合わせ	【Eコマースプラットフォームと公式サイト】 アドバイス 不具合 苦情
ブランドの潜在的機会	継続的にフォローされる投稿内容は長期的な価値を生み出し、より多くの消費者に認知される	消費者からの問い合わせや様々なプラットフォームへの投稿内容をフォローし、対応する	商品比較で消費者を積極的に誘導し、コンバージョン(CV)につなげる	ソーシャル・プラットフォーム上での事前コミュニケーションを通じて、より多くのアフターセールスシナリオをカバーするためのバックエンドコーパスの強化を可能にする
ブランドへの挑戦		1. お問い合わせ時の消費者の感情を効率的に把握する方法 2. 効果的なカテゴリー分け、返答、マネジメントの方法		

■ 「インターネットインタラクティブソリューション」の製品特性

- ✓ ネット上のブランドボイス、関連トピック、顧客感情を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。
- ✓ 消費者からの問い合わせ内容を素早く把握・誘導し、商品やサービスなどの話題について積極的に参加し、消費者との交流を確立し、ブランドの知名度と影響力を高め、競争力を強化します。
- ✓ インタラクティブ・タスクの運営プラットフォームをカバーし、世論内容のまとめ処理をサポートし、インタラクティブ内容の品質とインタラクティブ効果をリアルタイムでフォローし、内容確認から回答までの処理フローを迅速に完成させます。
- ✓ AIGC モデルと併用することで、ナレッジベースを自動的に生成し、ブランドのターゲット層や商品特性に応じて、さまざまなシナリオに対応したインタラクティブコンテンツ参照を提供し、テキストの常時最適化をサポートします。

現在、「インターネットインタラクティブソリューション」は自動車産業やその他の産業に採用され、高い評価を受けています。トランスコスモスは今後も、人材とデジタル技術の融合によって、お客様企業のコスト最適化、効率向上、CX 最適化に貢献するさまざまなサービスソリューションの導入と開発を進めていきます。

※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 35 の国と地域・182 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>)