

Press Release



2024年8月8日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、Amazon Bedrock を活用し安全かつ高速な生成 AI 連携を実現するアーキテクチャを開発 AI 連携をワンストップで実現するコンタクトセンター運営

トランスコスモスは、AWS が提供する Amazon Bedrock を基盤にコンタクトセンタープラットフォームへ安全かつ高速なシステム連携を実現するアーキテクチャを開発しました。

コンタクトセンターのシステムが複雑化していく過程で、高いレベルのセキュリティと高速なシステム連携は生成 AI 活用における大きな課題でした。Amazon Bedrock はこれらの課題を解消し、複数の AI との連携を柔軟に選択できることで、新たなシステム構築の負担をかけることなく、ワンストップでニーズに応じたカスタマイズが可能です。

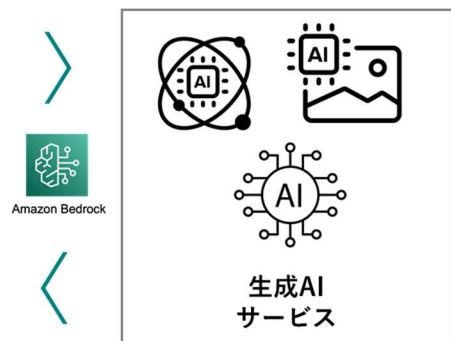
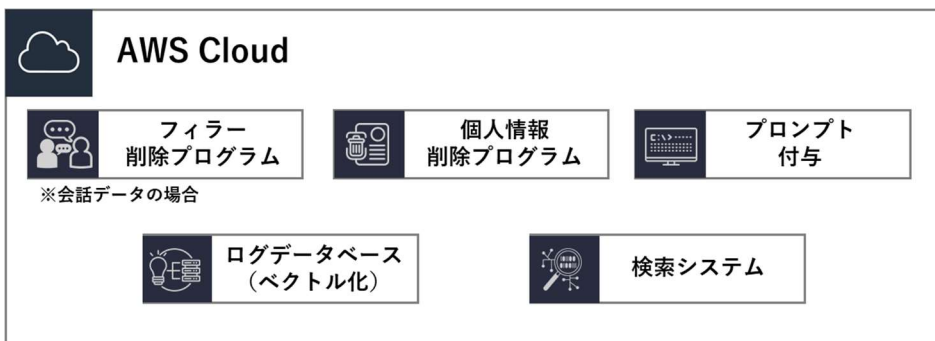
トランスコスモスは早期に Amazon Bedrock での開発に着手し、これまでの経験をもとに短期間で有効なアーキテクチャの構築を実現しました。なお、連携する生成 AI については現時点でトランスコスモスのサービスとの親和性の高い Claude3 を採用していますが、今後、業務によって最適な生成 AI を柔軟に選択していくことも可能です。



Amazon Bedrock

この開発では、トランスコスモスの AI 運用ノウハウが多数反映されており、自社開発の個人情報削除プログラムや通話内容のテキスト化における不要語を削除するフィルター削除プログラム、ログのデータベース化などが実装されています。従来これらを実現するためには複数の処理が介在する仕組みが必要でしたが、それらを 1 つの API でデザインし、安全かつ高速なシステム連携を実現するアーキテクチャで構築しています。

本ソリューションは既にトランスコスモスのコンタクトセンター(CX スクエア)で導入を始めており、会話要約機能や VOC 抽出機能などが生産性の向上に大きく貢献しています。さらにこれまでの業務実績で得たデータの活用やアノテーションのノウハウをもとに各機能の改良を継続し、Web サイト運用や SNS 運用など、トランスコスモスならではの連携機能も強化していく予定です。



■Amazon Bedrock について

Amazon Bedrock は、主要な AI スタートアップや AWS が提供する高パフォーマンスな基盤モデルを、統合 API を通じて利用できるようにするフルマネージド型サービスです。Amazon Bedrock には、セキュリティ、プライバシー、責任のある AI を備えた生成 AI アプリケーションを構築するためのさまざまな機能が用意されています。Amazon Bedrock を使用すると、ユースケースに適した最善の基盤モデルを簡単に試して評価したり、ファインチューニングや検索拡張生成(RAG)などの手法を使用して基盤モデルを独自のプログラムでプライベートにカスタマイズしたり、社内システムや各種データソースを使用してタスクを実行するエージェントを構築する事が可能です。

Amazon Bedrock はサーバーレスであり、新たなインフラを構築して管理することなく、すばやく開始でき、AWS ツールを使用して簡単かつ安全に統合してアプリケーションにデプロイできます。

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 常務執行役員 サービス & テクノロジー統括本部 統括本部長 安田俊彦様より、以下のコメントをいただいています。

「アマゾン ウェブ サービス ジャパンは、コールセンターサービスにおける CX 向上と生産性向上の同実現に向け、AWS の生成 AI サービス技術を活用したトランスコスモス様の取り組みを歓迎します。

私たちは、AWS の生成 AI サービスを活用して、従業員の生産性を高め、すぐれたカスタマーエクスペリエンスを提供されるさまざまな業界のお客様を支援しています。トランスコスモス様は、急速に膨らむ生成 AI への期待に応えるために、自社サービスやノウハウ、AWS サービスを組み合わせ、安全な生成 AI サービスの提供を短期間で実現されました。今後、生成 AI をはじめとするテクノロジー活用を通じた、トランスコスモス様のさらなる取り組みに期待しております。」

※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>)