

Press Release



2025年2月25日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国で SNS やメールでの問い合わせに自動回答する「trans-AI Answer」を開発

AIが顧客からの質問を分析したうえで一貫した回答を提供、効率化を実現

トランスコスモスは、韓国で顧客からの問い合わせに対し自動で回答するソリューション「trans-AI Answer」を開発しました。お客様企業の知識データをベースに、AI エージェントが SNS やメールで寄せられた問い合わせに自動で回答するソリューションです。AI が顧客からの質問を分析し適切な回答を作成、ニュアンスを正確に把握したうえで一貫した回答を提供します。



「trans-AI Answer」は、AI が回答を作成し、顧客に直接送信するため、迅速な処理が可能になります。寄せられた問い合わせをオペレーターが確認してから回答を作成し送信する従来の方法から、タイムラグを最小化します。ただし、人による回答が必要となる内容の問い合わせについては、オペレーターの確認を経て回答を送信したり、特定カテゴリに対してのみ自動で回答したりするよう、個別設定が可能です。また、言語別にデータベースを分けて構築しなくても問い合わせの内容にあわせた多言語での対応が可能となっています。

「trans-AI Answer」を活用することで、顧客に正確かつ迅速に回答を提供し、お客様企業のサービス競争力を強化に貢献します。トランスコスモスは今後ともお客様企業のニーズにあわせた AI ソリューションを開発し、企業の効率的なビジネス運営を支援していきます。

トランスコスモスは韓国国内において約 10,000 人の従業員で、IT ソリューションの開発、EC (E コマース)、デジタルマーケティング、FS (フィールドサービス)、生涯教育機関の運営・教育コンサルティング、コンタクトセンターの構築・運営、ダイレクトメール (郵便発送) サービス、オムニチャネルシステム (モバイル、E メール、郵便) の構築・サービス提供など企業ビジネスの業務領域に最適化された BPO サービスを、350 社を超えるお客様企業に提供しています。お客様企業のさまざまな業界・業種にあわせたサービスを提供し、お客様企業のコスト最適化や売上拡大・生産性・CS 向上に貢献しています。

※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 36 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>)