

Press Release



2025年2月27日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、音声認識ソリューション「transpeech」を AI アシストソリューションにフルリニューアル 多くのニーズに応えお客様企業システム環境への提供も開始

トランスコスモスは、「trans-DX for Support」強化の一環で、2018 年より提供してきた音声認識ソリューション「transpeech(トランススピーチ)」をフルリニューアルしました。今回のリニューアルは従来の音声認識や対話要約機能を軸に、コンタクトセンター現場の「VOC 抽出」「FAQ 生成」「カスタマーハラスメントアラート」「必須案内チェック」などのサポート機能も追加しています。すべての機能は AI テクノロジーと融合しており、能動的なサポートでオペレーターに寄り添う AI アシストソリューションとして、進化したコンタクトセンターオペレーションを実現します。

さらに、セキュリティやシステム設計構成を刷新し、さまざまな環境で導入をスムーズに行えるシステム基盤とサポート体制を構築したことで、トランスコスモスのコンタクトセンター(CX スクエア)だけでなく、お客様企業のシステム環境下で稼働するコンタクトセンターへの導入・活用も可能となります。



■「transpeech」とは

「transpeech」は、トランスコスモスが独自開発したソリューションで、通話内容をテキスト化する音声認識機能をコアとしています。トランスコスモスでは長年にわたり蓄積してきたオペレーションノウハウと組み合わせ、対話要約やリアルタイムアラートなどの機能を実装してきました。

現在、150以上の企業が「transpeech」を利用しており、リニューアルした「transpeech」は2025年3月から本格的な導入を開始します。今回、機能強化された AI アシストソリューションへのバージョンアップを含め、2027年までにトランスコスモスが運営するすべてのコンタクトセンターに標準搭載することを目指しています。

●transpeech による効果事例

音声認識（テキスト化）・自動要約・VOC抽出


検証を重ねてアップデートされたプロンプトによって
マニュアル入力を大幅削減し生産性向上へ


 生産性の向上 導入前比 **170%** 向上



FAQ自動生成

問合せ内容が公開FAQに存在するか素早く把握
FAQの充実と呼量削減の両立が可能

 作業効率向上 **130%** /月向上
1件当たりの作成時間が30分→23分と7分削減
平均作成数100件から、同じ時間で130件を作成

 削減時間 **140** 時間/年削減
※毎月100件のFAQを作成を仮定



●transpeech 紹介ページ: <https://www.transcosmos-cotra.jp/solution/transpeech>

●transpeech 紹介動画: <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/video/transpeech.html>

●3月27日に「transpeech セミナー」を開催します。申込ページは2月28日に公開します。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/seminar/>

※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>)