

Press Release



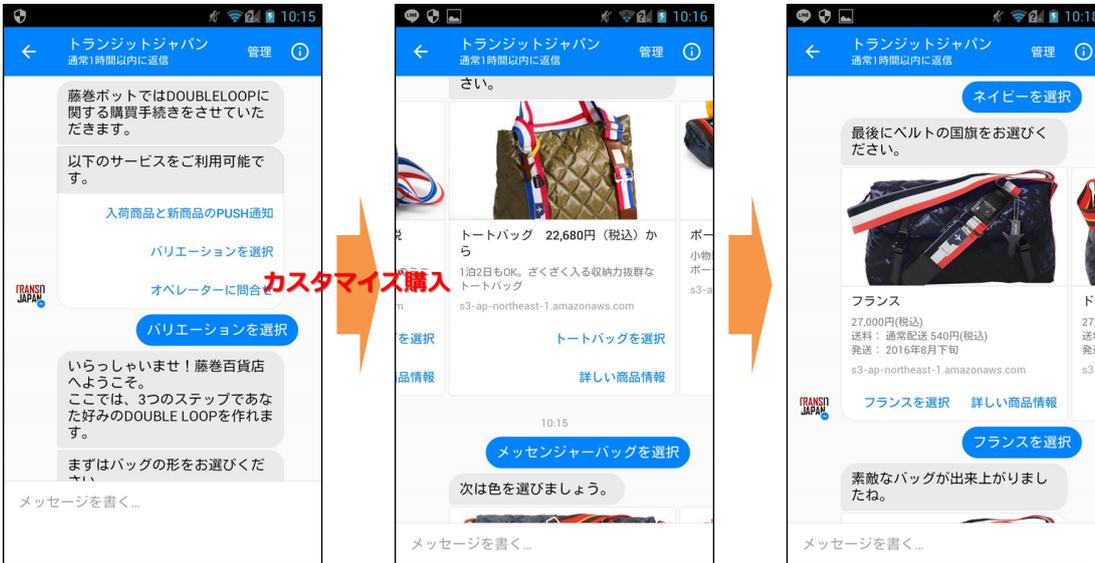
2016年7月21日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、100名を超えるAIストラテジストを組織化し、メッセージングアプリを利用したbotによる顧客コミュニケーションサービスの提供を開始

LINE、Facebook Messengerなどの双方向コミュニケーションで自動応答と有人対応をあわせて提供

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO: 奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、LINE や Facebook Messenger などのメッセージングアプリを利用した顧客コミュニケーションサービスに bot を使った自動応答サービスを導入し、トランスコスモスの 100%子会社、株式会社 caramo(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:中村亮)が運営する EC サイト「藤巻百貨店」において今秋から運用を開始します。

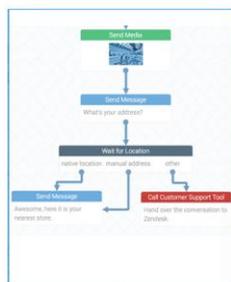
■藤巻百貨店向け Facebook Messenger bot コマースによるカスタマイズ購入の例 (画像は開発時の画面となります)



新たなサービスでは、米国の Reply, Inc.(本社:米国ニューヨーク、Founder & CEO:オマール・ペラ Omar Pera, Founder & COO:パブロ・ペラ Pablo Pera)が開発した bot 構築用プラットフォーム「Reply.ai」とLINE、Facebook Messengerなどのメッセージングアプリを連携させて、顧客からの問い合わせに自動応答するとともに、必要に応じて有人対応に切り替えてオペレーターが直接サポートします。お客様企業にとっては、自動応答サービスにより、顧客を待たせることなく対応を行うことができ、一部の業務を自動化することで、人件費の削減も可能となります。Reply.ai は、選択肢以外のメッセージ入力にも回答できるよう設計されており、今後より自然な会話に近い問い合わせ対応や情報提供が可能となる日本語解析エンジンを搭載予定(9月以降)です。また、既存顧客が手間なく忘れることなく、いつもの商品を定期的に購入できる仕組みも実装を予定(年度内)しております。



EASY TO BUILD



EASY TO LAUNCH



EASY TO OPTIMIZE



EASY TO MAKE HUMAN



bot の設計や運用チューニングには、トランスコスモスが 15 年以上に渡って提供してきた「FAQ コンサルティングサービス」のノウハウを活用します。FAQ コンサルティングサービスでは、経験豊富な AI ストラジスト 100 名が、コールやメールのログから顧客の求める回答や説明のレベルを抽出し、FAQ サイトの現状をコンテンツカバー率で把握したうえで、FAQ 整備から bot の設計開発までをワンストップで提供します。

また、bot から有人対応に引き継いだ場合も、各種ソーシャルメディアの運用に適したプロファイルを持つ専任のファシリテーターが単なる問い合わせ対応にとどまらないコミュニケーションを提供いたします。

■ソーシャルメディアやチャットの運用を専門でおこなう渋谷ソーシャルメディアセンター



トランスコスモスは、EC 向けサポートでの運用が期待されているチャット bot を藤巻百貨店へ導入することで、そこで培った経験と技術をお客様企業に提供するサービスに展開してまいります。

※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、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 28 カ国・162 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 45 カ国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高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)