

Press Release



2017年1月10日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、bot 構築・運用管理プラットフォーム提供の米国 Reply, Inc.と資本・業務提携し、 日本での独占販売権を取得

チャット bot 関連サービスの開発を加速させ、お客様企業の EC 展開やカスタマーサポート、新規顧客獲得など、
顧客とのコミュニケーションチャネルの強化・拡大を支援

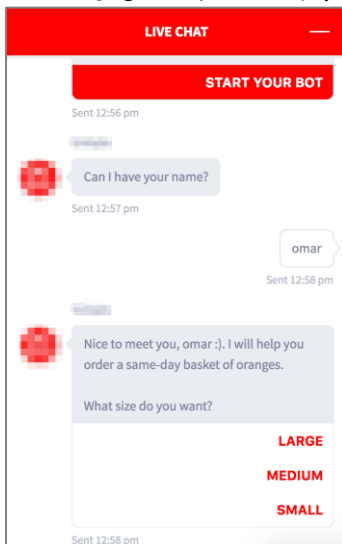
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、米国の Reply, Inc.(本社:米国ニューヨーク、Founder & CEO:オマール・ペラ Omar Pera、Founder & COO:パブロ・ペラ Pablo Pera)と資本・業務提携し、同社が開発する bot 構築・運用管理プラットフォーム「Reply.ai」の日本での独占販売権とアジアにおける優先販売権を取得しました。

Reply, Inc.は、2016年に米国で設立された bot 構築・運用管理プラットフォーム提供会社で、同社が開発する Reply.ai とお客様企業のウェブサイトやメッセージングツールなどを連携させることにより、顧客からの問い合わせに自動応対し、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することが可能です。お客様企業は、自動応対サービスにより顧客を待たせることなく対応できるうえ、一部の業務を自動化することで人件費の削減が可能になるため、カスタマーサポートなどの運用効率化に加え、One to One マーケティングや商品購入プロセスの支援等さまざまな面での顧客サービス向上を図ることができます。

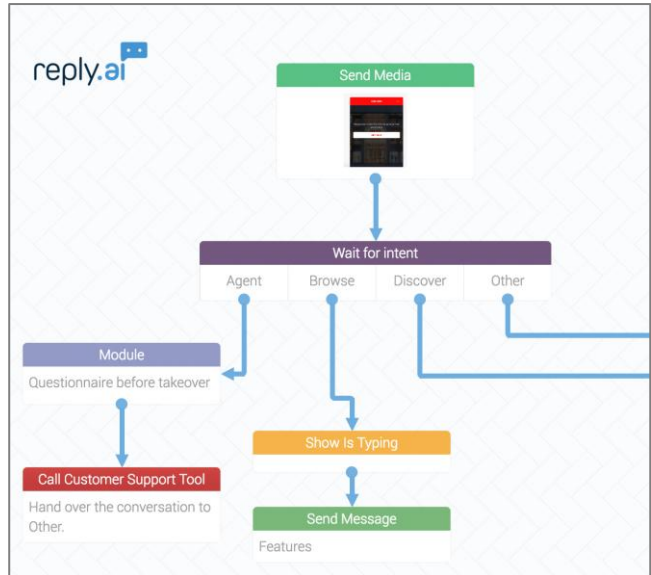
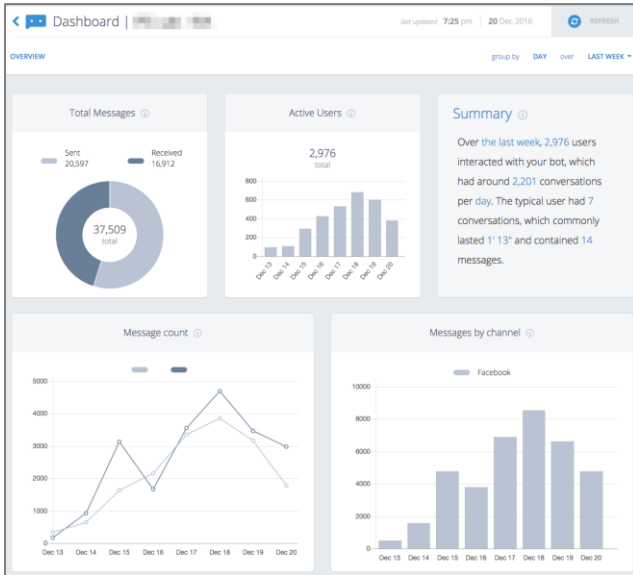
Reply.ai は、コーディング不要のためエンジニアでなくても bot の構築が可能で、一つの bot フローの開発で複数のメッセージングツールに対応できることが特長です。現在、Facebook メッセンジャーや LINE、Twitter、Kik、Telegram、SMS などのメッセージングツールに対応しており、今後は WeChat や WhatsApp への拡大を予定しています。また、wit.ai や api.ai などの AI ツールの実装で、より自然な会話に近いコミュニケーションを実現するとともに、Zendesk や Bright Pattern などの CRM ツールとの連携によって、顧客が行なった bot とのやり取りログをそのままオペレーターに引き継ぐなど、より効果的な顧客管理が可能となります。将来的には IBM Watson や、Salesforce、Oracle Service Cloud との連携も計画しています。

Reply.ai は、投票促進を目的とした「GoVoteBot」が 2016 年 11 月の米国大統領選挙で活用されたり、新車の試乗予約受付、キャンペーンにおけるマーケティングツールとしてなど、幅広いシーン・目的で活用されています。Reply, Inc.の主なクライアントには、米国大手飲食チェーンやエンターテインメント施設、大手雑誌出版社などがあり、その他グローバルブランドなどとも bot を活用したサービスの展開に向けて話し合いを進めています。

■ bot によるユーザーとのやり取り例



■ Reply.ai の管理画面 — 分析画面(左上)とフロー構築画面(右上)、チャンネル管理画面(下)



Messaging apps

App	Active since	Incoming	Outgoing	Errors
Twitter	Nov. 22, 2016	4	0	0
Website BOT	Oct. 14, 2016	757	890	0
Facebook	Nov 6, 2016	5177	7202	0
LINE	Oct 25, 2016	3984	5390	0
kik	Oct 6, 2016	3	5	0
Telegram	Sept 6, 2016	253	437	0

■ bot による対応とオペレーターによる対応の切り分けイメージ

コミュニケーション開始直後の切り分けの質問等はbotが担当し、おもてなしの対応はオペレーター。
 購入決定後の定型業務は再度botが対応することにより、効率的にお客様とのコミュニケーションを提供します。



■ Reply, Inc. 会社概要

会社名: Reply, Inc.
代表者: Founder & CEO オマール・ペラ Omar Pera、
Founder & COO パブロ・ペラ Pablo Pera
所在地: 米国ニューヨーク
設立: 2016 年
URL: <https://www.reply.ai/>



トランスコスモスは、bot の設計や運用チューニングに、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ており、経験豊富な AI ストラジスト 100 名が、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。bot から有人対応に引き継いだ場合にも、各種ソーシャルメディアの運用に適したプロフィールを持つ専任のファシリテーターが、単純な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。

トランスコスモスは、今回の資本・業務提携を通じて、トランスコスモスがこれまでカスタマーサポート分野やデジタルマーケティング・EC 分野で培ってきた豊富な経験およびノウハウと Reply, Inc. が有する bot 開発技術とを融合させ、チャット bot 関連サービスの拡充を進めることで、お客様企業の EC をはじめとする事業展開を支援してまいります。

※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、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減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 31 カ国・169 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 48 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: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)