

# Press Release



2017年4月27日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、IBM Watson 向けの知識ベースを提供

コールセンターやFAQサイトの設計、ソーシャルメディア運用の知見を基に  
“業界／業種特化で汎用的に活用できる学習済みの「知識ベース」”を構築

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、長年にわたり企業と顧客のコミュニケーションを支援してきた知見(ナレッジ)を活かし、コールセンターやFAQサイトの設計・構築、ソーシャルメディア運用などについてのノウハウをあらかじめ学習した、IBM Watson 向けの「知識ベース」を提供していきます。

IBM Watson を活用したコグニティブ・ソリューションを構築する際、最初に取り組むことは Watson に学習させるデータの整備です。これまでお客様企業ごとに一からデータを整備し、Watson に学習させてきましたが、より短期間で効果的なシステムを構築できるよう、“業界／業種特化し汎用的に活用できる「知識ベース」”の要望が高まっていました。トランスコスモスは、これまで培ってきた知見を活かし、IBM Watson 向けに学習済みの「知識ベース」を提供し、日本アイ・ビー・エム株式会社と協業していきます。

### ■トランスコスモスが IBM Watson 向けの「知識ベース」に活かす知見

#### 1. コールセンターのトークスクリプトやFAQサイトの導線設計

トランスコスモスは長年にわたり企業と顧客のコミュニケーションを支援しており、コールセンターやFAQサイトの設計で多くの実績があります。これらの実績を基に業界／業種ごとに標準化したデータを構築し、コールセンターのトークスクリプト、FAQサイトの導線設計などに活用しています。これを「知識ベース」に適用することで、コールセンターならではの高品質なカスタマーサポートやFAQサイトの導線に基づいたわかりやすいコミュニケーション設計を実現します。

#### 2. ビッグデータ分析から導き出すCRM最適化サービス

調査・分析子会社であるトランスコスモス・アナリティクス株式会社がデータマイニングやテキストマイニング、ソーシャルリスニングなどで導き出した知見を活用します。具体的には、顧客の声(VOC)のコールリーズン分析で得たキーワードを基にセールストークを強化したり、優良顧客層とのコミュニケーションの特徴・傾向を分析し“勝ちパターン”を設計します。ソーシャルメディア上の商品・サービスに対する意見やキャンペーンの反応、リスクワードなどの収集・分析により得られた知見もふまえた「知識ベース」を構築します。

#### 3. ソーシャルメディア運用で得た、より手軽で楽しいコミュニケーション設計

デジタル社会における消費者行動の変化に伴い、LINE や Facebook Messenger を通じた、より手軽で使いやすく、楽しいコミュニケーションの需要が高まっています。チャットならではのコミュニケーションカルチャーをふまえ、専任のファシリテーターがコミュニケーションを設計、顧客とのエンゲージメントを高めるとともに、より日常会話に近いコミュニケーションを構築します。

トランスコスモスは、これまでの経験で培った顧客コミュニケーションのオペレーションノウハウを活かし、幅広い業界／業種のお客様企業に対し、「IBM Watson」の導入と運用を支援していきます。

※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・171 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 49 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>)