

Press Release

2017年8月22日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、対話型 AI 導入・運用を支援する「AI トータルソリューションサービス」の提供を開始

オリジナル対話型 AI ツール「DECAI」や、国内トップクラスの AI ツール/エンジンを活用し、企業課題に応じて導入を支援

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、対話型 AI の導入から運用をワンストップに支援する、「AI トータルソリューションサービス」の提供を開始します。オリジナル対話型 AI ツール「DECAI(デックエーアイ)」を開発し、また国内トップクラスの AI ツール/エンジンを保有する企業各社との業務提携を行うことで、お客様企業のニーズや課題、条件にマッチした最適な AI の導入を支援します。



トランスコスモスは、これまで企業と顧客のコミュニケーションをマルチチャネルで支援してきました。コールセンターやソーシャルメディア運用での顧客サポート実績や、AI 導入支援で培った知見・ノウハウを活用し、お客様企業に最適な AI ツール/エンジンを提案します。“AI 先行”により、使用目的や活用法などが不明確となったままプロジェクトが進行しないよう、現状調査や業務診断を行い、AI の役割・タスクを整理したうえで、業務設計や運用編成、AI の精度を高める学習データの構築などを行い企業の AI 活用を最適化します。

■トランスコスモス「AI トータルソリューションサービス」3 つの特長

① お客様企業のニーズや課題に応じた、最適な AI を選定

トランスコスモスのオリジナル対話型 AI ツール「DECAI(デックエーアイ)」(*)はもちろん、IBM Watson (日本 IBM 株式会社)、Communication Engine “COTOHA” (NTT コミュニケーションズ株式会社)、QA Engine (株式会社 Studio Ousia)をはじめとした、国内トップクラスの自然言語処理技術・深層学習技術を誇る AI ツール/エンジンを提供しています。お客様企業が実現したいビジネスの目的や、要望・条件に応じた最適な AI をご提案し、導入を支援します。

② 目的に応じた業務設計を行いパフォーマンスを最大化

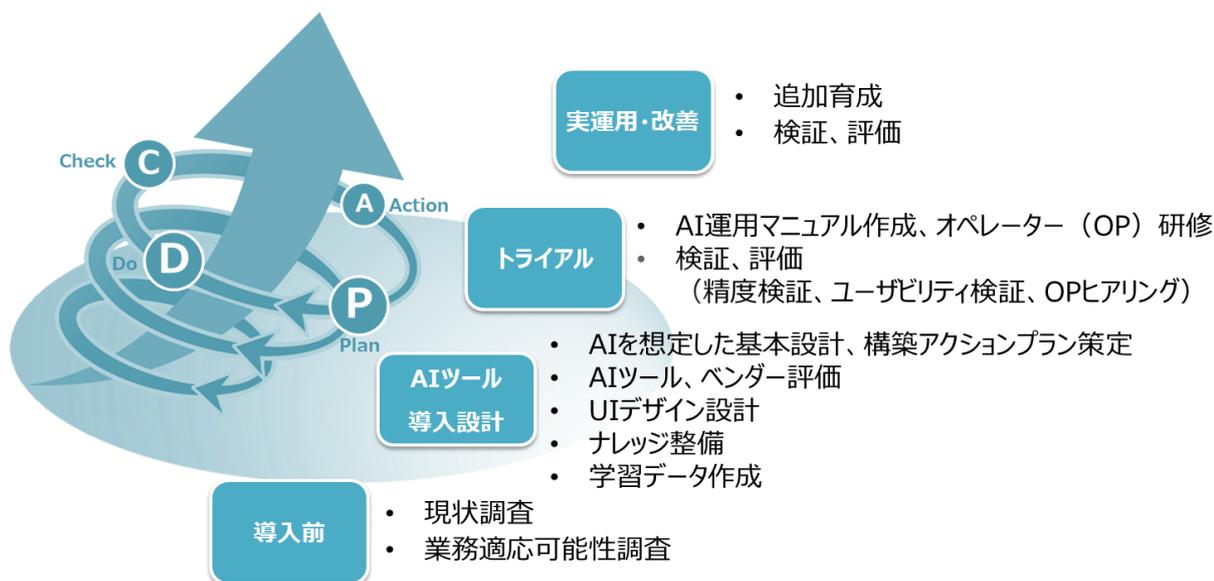
AI を実務適応させるためには、AI の導入価値/業務判断基準、プロセスの詳細な可視化、ルール変更などの各種業務設計が必要となります。それと同時に対話型 AI という特性を踏まえ、顧客の属性や心理的傾向を意識したコミュニケーション設計も重要となります。お問い合わせのログより、コール/Web/チャット/bot/AI の役割を整理し組み合わせ、顧客接点の業務効率化・生産性向上を支援します。

③ お客様企業の AI 導入に関する“つまづきポイント”を手厚くサポート

AI 導入の各フェーズに発生する課題・疑問点などの導入ハードルを網羅し、導入前～運用までをトータルに支援します。特に AI 導入において最も重要な学習データの作成については、シナリオやトークスクリプトなどの構築経験で培われたトランスコスモス独自のナレッジを活用し、AI ストラテジストが支援します。

■「AIトータルソリューションサービス」サービスイメージ

構築プロセス



■トランスコスモス取り扱いの AI ツール/エンジン(2017 年 8 月現在)



IBM Watson



(*)オリジナル対話型 AI ツール「DECAI(デックエーアイ)」とは

「DECAI」とは、トランスコスモス独自の対話型 AI ツールです。株式会社 BEDORE(本社:東京都文京区、代表取締役社長:安野貴博)が提供する BEDORE(ベドア)の自動応答エンジンをベースに構築されており、今後は、トランスコスモスのコール/FAQ/ソーシャルメディアなどのコミュニケーション設計・構築に関するナレッジや、優秀なコミュニケーター「会話」の特徴・傾向などを分析し得た“勝ちパターン”を掛け合わせ、商談機会の創出や顧客との関係醸成を実現していきます。

※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・173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>)