

Press Release

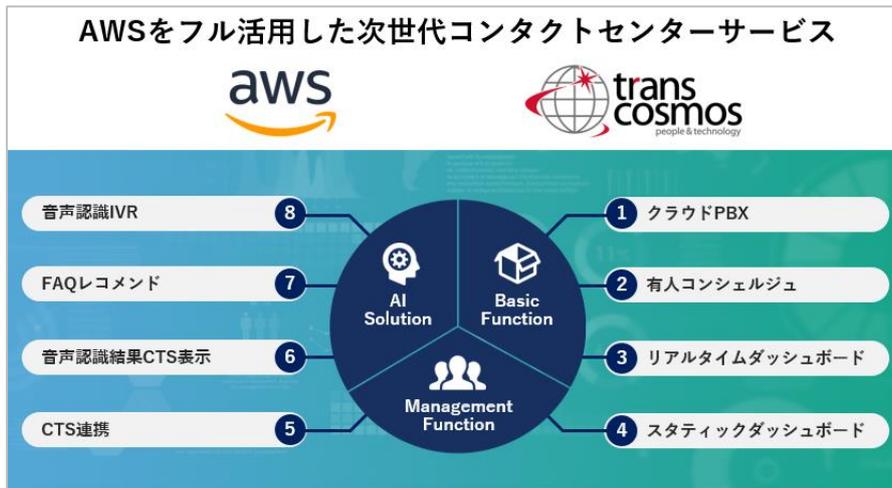


2018年12月12日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、Amazon Connect を活用したクラウドコンタクトセンターサービスの提供を開始

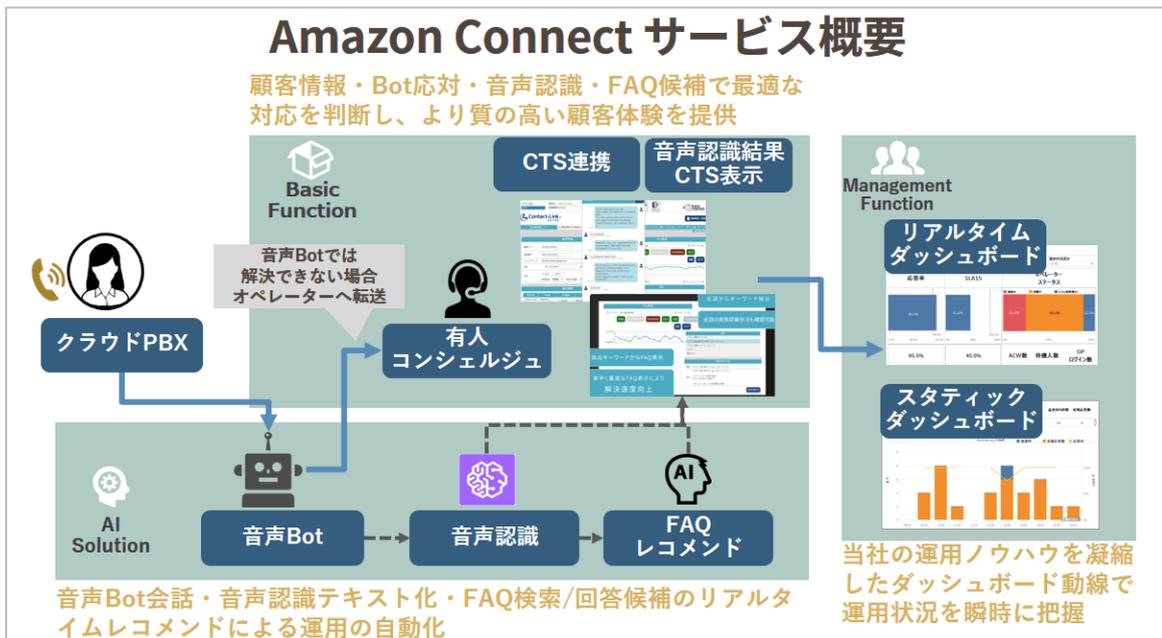
「クラウド PBX を導入したい」「繁忙の差が激しいコンタクトセンターを適切に運用したい」などの課題を解決

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)は、アマゾン ウェブ サービス ジャパン (以下、AWS)のクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect(アマゾン コネクト)」を活用した新サービスを開発しました。音声認識 IVR や会話ボットなど AWS の AI 機能を統合した次世代コンタクトセンターサービスの提供を本日より開始します。トランスコスモスでは、2020 年度中に 100 件のサービス導入を目指します。



本サービスでは、Amazon Connect の基本機能にトランスコスモスの運用ノウハウを組み合わせることで、クラウドベースの柔軟なシステム形態と運用コンサルティングまでを含めたコンタクトセンターの提供が可能となります。サービスの主な特長として、対話ベースの AI による完全無人対応とその対応内容を有人コンシェルジュがシームレスに引き継ぐことにより状況把握をスムーズに行う連携システムのほか、FAQレコメンドなど AI による支援を受けながら高品質な対応を促進する機能も備えています。また、リアルタイムに応答率などをチェックし、週間から月間まで長期にわたる品質管理を BI ダッシュボードにて詳細に確認できるサービスも標準搭載しています。(※英語版ではすべてのサービスをご利用いただけます)

トランスコスモスはアウトソーシング企業として、システムを超えた価値をお客様企業ごとのニーズにあわせて提供します。



Amazon Connect は低コストかつスケーラブルな環境でコールセンターの開設が可能になるクラウドサービスです。対応フローの設計や問い合わせ分岐などはお客様企業が感覚的に設定・管理することができます。また、インフラの配備や管理が不要なので手軽に規模を拡大/縮小することができ、繁忙期にあわせたオペレーターの配置が可能です。これまで Amazon Connect の利用には国外リージョンを使用していましたが、今回 AWS が東京リージョンをリリースしたことにより、国内で完結した環境下で利用することが可能になりました。

トランスコスモスでは既に Amazon Connect の国外リージョンを活用したトライアルを終えており、今後は自社サービスを AWS だけでなくほかのクラウドサービスとも連携させることで、お客様企業の要望にあわせた最適なソリューションとして提供していく予定です。

※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

※アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です

(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 31 カ国・172 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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)