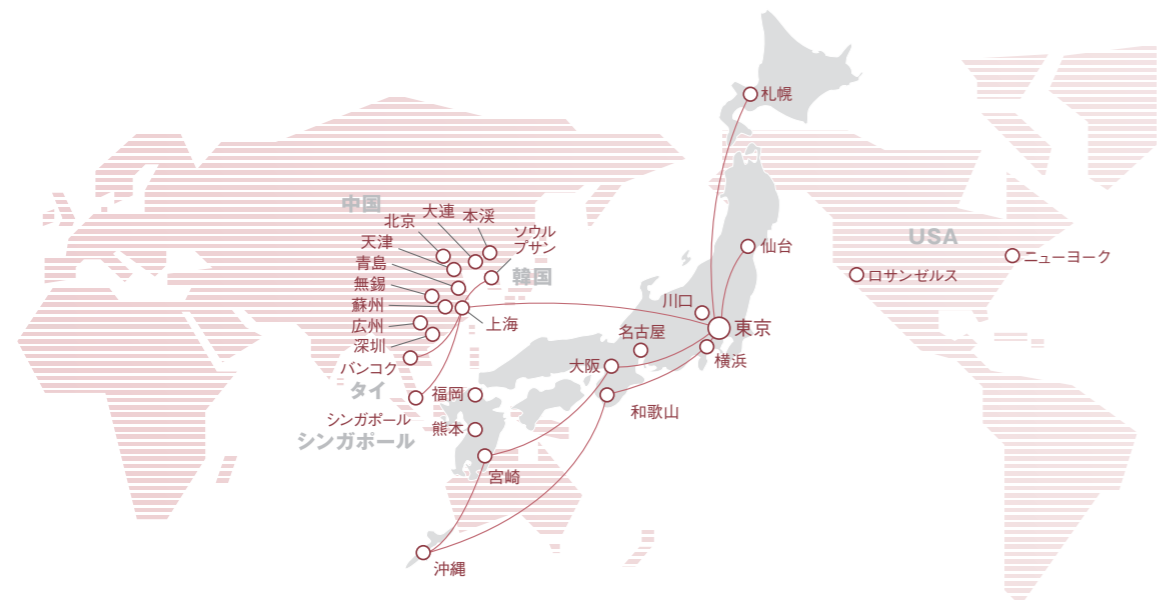


Your Global  
IT  
Partner.

あなたの、グローバル IT パートナーを目指して。

グローバル = コストパフォーマンス × きめ細やかさ。  
これがトランスコスモスの IT パートナー方程式です。

●拠点一覧



●事業領域

CC Call Center Services  
コールセンターサービス

お客様企業が提供する商品・サービスについて顧客からのお問い合わせ対応や新商品・キャンペーン情報のご案内などの架電業務および帳票などのデータ処理およびその周辺業務をトータルに支援するサービスを提供。

- インバウンドサービス ●アウトバウンドサービス ●フルフィルメントサービス
- コールセンターシステム運用サービス ●グローバルコールセンターサービス
- 電子申込書サービス ●診断書入力・コード化サービス

DM Digital Marketing Services  
デジタルマーケティングサービス

インターネット広告、Webサイト構築、モバイルなどお客様企業のマーケティング活動を支援するサービスを提供。

- インターネット広告サービス ●Webインテグレーションサービス
- モバイルサービス ●マーケティングリサーチサービス
- グローバルデジタルマーケティングサービス

中国オフショア開発

Offshore System Developing Services

中国を拠点に国内のソフトウェアや各種システムの開発・運用を実施。日本国内と同等の品質と技術を提供し、コスト削減を実現。

- オフショア開発サービス ●オフショア開発センター(ODC)サービス

BPO Business Process Outsourcing Services  
ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

お客様企業の業務部門、IT部門、設計部門の業務を支援するサービスを提供し業務効率を高め、コスト削減を実施。

- サポートデスクサービス ●ビジネスアウトソーシングサービス
- システムソリューションサービス ●ITマネジメントサービス
- 機械設計支援サービス ●建築設計支援サービス
- CADシステム開発・導入・運用支援サービス
- 地理情報システム構築・運用サービス

MCM The Marketing Chain Management Solution Services  
マーケティングチェーンマネジメントソリューションサービス

生活者のハートをつかむ顧客指向マーケティングで市場調査から戦略立案、マーケティングプロセス構築、オペレーション、評価改善までトータルにサポート。

- マーケティングリサーチ(市場調査)サービス
- MCMコミュニケーション戦略開発サービス
- MCMプロセスエンジニアリングサービス ●MCMテクノロジーソリューション
- MCMオペレーションサービス ●MCM品質評価・改善サービス

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明点がございましたら、お気軽にご相談ください。  
 ※サービス価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。  
 ※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、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。

trans  
cosmos  
people & technology

【サービスに関するお問い合わせ】

トランスコスモス株式会社

☎ 0120-120-364 9:00~18:00  
(土・日・祝日を除く)

URL: www.trans-cosmos.co.jp/  
E-MAIL: g\_sales@trans-cosmos.co.jp

本社 / 東京都渋谷区渋谷3-25-18 〒150-8530  
 TEL.03-4363-1111 (大代表) FAX.03-4363-0111  
 大阪本部 / 大阪市北区梅田3-3-20 明治安田生命大阪梅田ビル 〒530-0001  
 TEL.06-6457-1600 (代表) FAX.06-6457-1601



トランスコスモスは「Pマーク」の認定企業です。

国内拠点 / 札幌・仙台・横浜・名古屋・和歌山・福岡・熊本・宮崎・沖縄  
 海外拠点 / 北米(ニューヨーク・ロサンゼルス)、  
 韓国(ソウル・プサン)、中国(北京・上海・天津・大連・青島  
 広州・蘇州・無錫・本溪・深圳)、シンガポール、  
 タイ(バンコク)

(2011.4) T-002

音声認識による自動対応や自動振り分けで、  
顧客満足度向上とコスト削減を可能にします。



# eコンタクトセンター 音声認識導入サービス

Voice Interface Contact Center Service  
Powered by Nuance Technology



## 自動音声認識システムとオペレーター対応を融合することにより、 コールセンターの運用コストを削減。

資料請求などの登録業務や夜間・休日の受付を自動音声システムで自動化することにより、  
顧客満足度を下げずに運営コスト削減を可能にします。

## 自動音声認識システムの導入により、 アバダン(呼損) コールの問題を解決。

コールピーク時のあふれ呼対応を自動音声認識システムで補完し、  
人員不足やアバダンコールの問題を解消します。

## プッシュボタン操作を会話に。 ユーザーのわずらわしさを省くことにより、顧客満足度を向上。

長い音声ガイダンスの面倒なプッシュボタン操作をなくし、  
対話だけで完結するサービスを実現、顧客のストレスを軽減します。

trans  
cosmos  
people & technology

# 音声認識導入サービス

Voice Interface Contact Center Services

Nuanceとトランスコスモスのコールセンターを融合し、顧客満足度向上とコスト削減を実現。

長年の運用実績に基づき、効果的な音声認識技術の導入手法やシステム運用コンサルティングを実施します。その結果、顧客への対応時間の短縮とスムーズな回答を、顧客満足度を下げることなく実現します。

## Step1

### 音声認識導入に適した運用環境とは

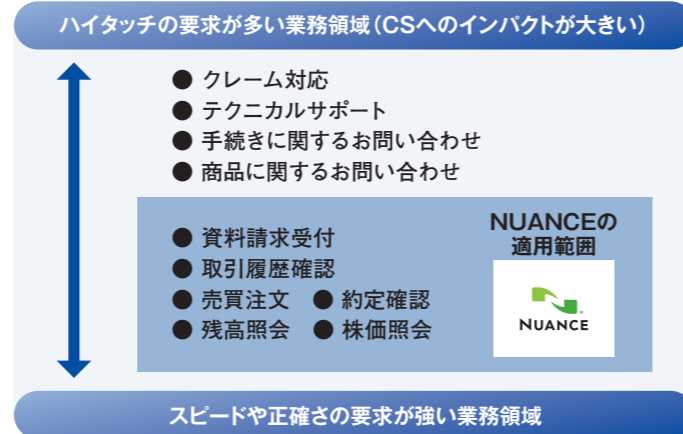
■ **スピードや正確さの要求が強い業務領域に対応**  
 売買注文、資料請求受付、残高照会などの対応には、スピードや正確さが求められるため、オペレーターが対応するよりも音声認識による自動化での対応が適している。

■ **ハイタッチ（人間的）なスキルが要求される業務はオペレーターが対応**

障害時の対応、クレーム対応、テクニカルサポートなどは、オペレーターによる対応に適している。

人と技術を最適なバランスで融合することで、効率的な運営をはかる。

オンライン証券業務の場合



## Step2

### 運用と連動した継続的な改善を

#### ■ 導入ガイダンス

オペレーターと共にガイダンス内容の短縮・変更を実施し、顧客をスムーズに誘導。

#### ■ 音声認識サービスの告知

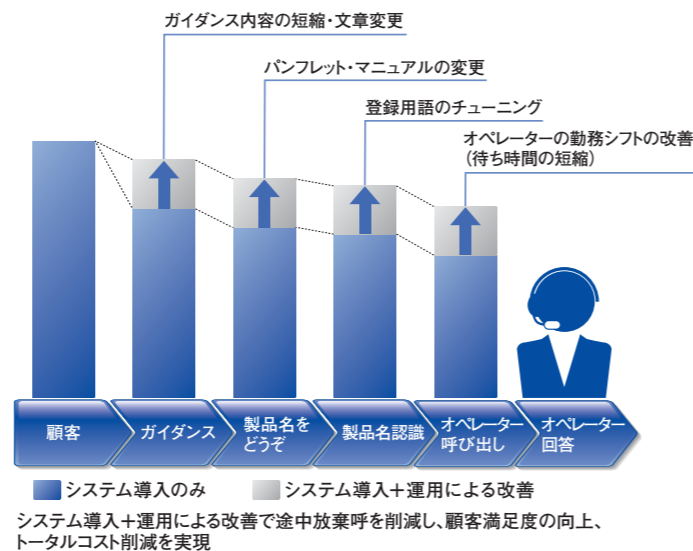
音声認識利用に対する抵抗感をなくすため、パンフレット・マニュアルなどでの告知を行い、顧客への認知を広げる。

#### ■ 認識率の改善

認識登録用語のチューニングを行い、認識率を改善。

#### ■ オペレーター呼出しの効率化

担当チームの再編成とシフトの変更を実施し、顧客の待ち時間の短縮化をはかる。



個々のフェーズごとの運用による改善が必要

Nuanceを利用したeコンタクトセンター音声認識導入サービスメニュー

#### 導入コンサルティングサービス

専門家による業務分析、ヒアリング、コールログ分析、顧客満足度サーベイ、ROI評価、検証による最適な音声認識導入コンサルティング

#### 運用支援サービス

テクニカルヘルプデスクサービスの提供、音声認識だけではカバー不可能な領域へのオペレーター派遣など、人(オペレーター)の付加サービスの提供

#### トータル導入サービス

導入前コンサルティング構築 / 顧客への告知 / POP制作支援、音声認識辞書の構築、提供・メンテナンスなど、システム導入に関わるアウトソーシング業務の一括請負

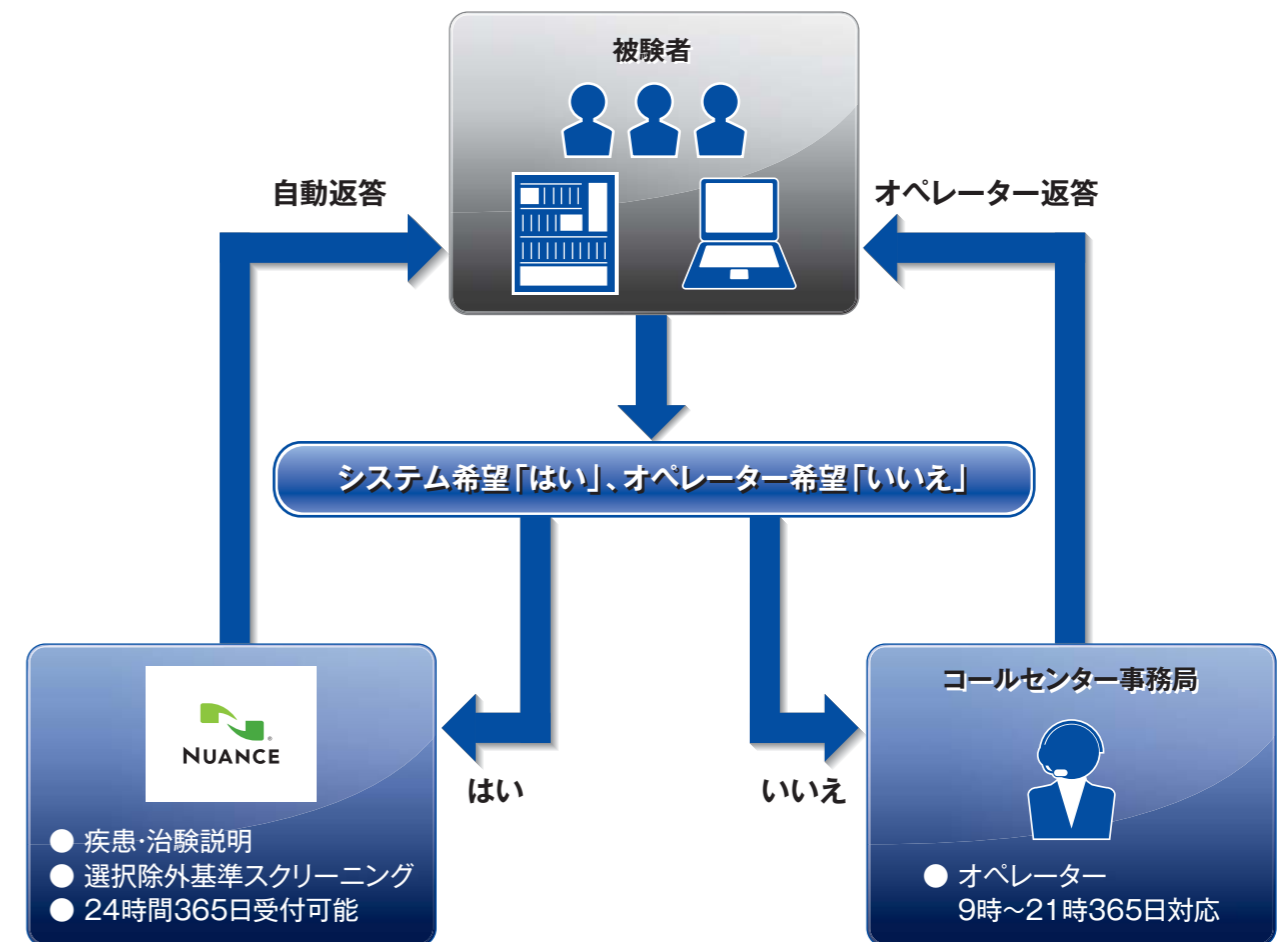
トランスコスモスのコールセンター運用ノウハウと音声認識エンジン「Nuance®」の融合で、顧客満足度の向上と運営・業務効率化の両立を実現。

## 導入事例

### 製薬会社A社様:治験被験者募集のASPサービス事例

製薬会社A社のマス媒体を利用した治験<sup>®</sup>被験者募集はピークにあわせて多くのオペレーター・電話回線などの設備を用意する必要があり、多額のコストがかかっていました。さらに、平日多忙なビジネスマンを対象とする場合は夜間・休日の対応が求められていました。それを解決するのは被験者への質問項目を音声認識で自動受付して、最寄りの治験募集医療機関を案内するASPサービスです。必要な時だけ利用できるASPサービスであれば独自の設備を抱えることなく、コスト負担を大幅に軽減できます。オペレーターと音声認識による自動化を組み合わせることで、さらなるコスト削減と24時間対応が可能となります。

※治験とは厚生労働省の製造承認を得るために薬剤開発に必要な臨床試験



### 音声自動化コンタクトセンター導入実績No.1

Nuance<sup>®</sup>は1989年より顧客対応ソリューションを提供し始め、3,000以上のコンタクトセンターでご採用いただき、79.9%の市場シェアを保有しています。音声認識、音声合成、声紋認証、文字予測入力、画像認識ソリューションにおけるリーディングカンパニーです。Fortune100の2/3以上の企業でソリューションを利用して頂き、様々な領域で事業を展開しています。年間1.2億ドルの開発費を投入し、業界最新のプロダクトを市場へと展開しています。その形態も幅広く、PC、カーナビ、携帯電話等のデバイスやクラウド等へと活用できるサーバー向けに幅広い製品群を用意しています。また3,200件の特許(出願を含む)を保有しています。

