

Press Release



2019年6月25日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、音声認識ソリューション「transpeech」の新機能として AIが自動でコールセンターの対応をチェックする「AI ディフェンダー」を開発

ワンクリックの手軽さでヒト並みの精度を実現し、処理時間を98%削減

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、音声認識ソリューション「transpeech」の新しい機能のひとつとして、コールセンターにおいて約款や注意事項などの案内忘れをAIが自動でチェックする「AI ディフェンダー」を開発しました。対応品質向上に向け、本機能をトライアルで導入いただけるお客様企業を3社募集します。

transpeech

■AI機能の強化により、ヒトに比べて処理時間を最大98%削減

「transpeech」は2018年12月の提供開始以降、多くのお客様企業に導入され、2019年度中には2000席を突破する見通しです。このたびAI機能の強化を目的に、約款や注意事項など案内を忘れると重大トラブルにつながる対応の品質を自動でチェックする機能の開発を行いました。「AI ディフェンダー」の特長はヒト並の高精度でありながら工数を大幅に削減することが可能などところで、これまでは管理者が莫大な工数をかけて行っていた聞き起こしによるチェックが、この機能を使えばワンクリックで全件を高速に自動判定することが可能です。お客様企業の協力のもと本機能の実証実験を行ったところ、ヒトと比べて処理時間を98%削減する効果を測定しました。



■サービス提供に先駆けて、トライアルで導入いただけるお客様企業を3社募集

「AI ディフェンダー」のサービス化に先駆けて、「全通話のチェックによるリスクマネジメントを行いたい」「品質チェックをAIに任せ、管理者はフィードバックに集中したい」といった課題をおもちのお客様企業を対象にトライアルを実施します。なお、トライアルは、「transpeech」を導入している、あるいはトランスコスモスが運用業務を提供しているお客様企業が対象です。

トランスコスモスは、事業の原点である「ヒトと技術を『仕組み』で融合することで、価値の高いサービスの提供を実現すること」を目指し、今後もAIなどの最新技術と人間の共存共栄を推進していきます。

【transpeech とは】

transpeech はお客様企業のコンタクトセンターにおける課題を解決する音声認識ソリューションです。トランスコスモスが長年培ってきたコンタクトセンター運用ノウハウに音声認識システムを組み合わせることで、品質の改善・コストの削減・リスクの回避といったさまざまな運用上の課題を解決することができます。

※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・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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-4363-0123 Email:pressroom@trans-cosmos.co.jp