

# Press Release

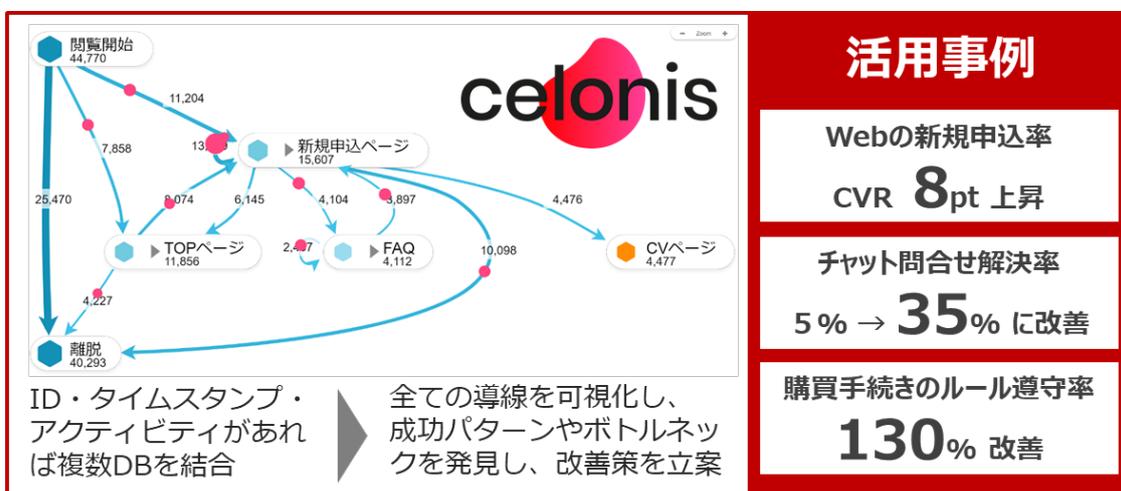


2019年12月4日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス・アナリティクス、プロセスマイニングツール最大手 Celonis の導入・活用支援を開始

### 世界初のカスタマージャーニーやチャットシナリオの分析コンサルティングサービスも提供

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)の調査/データ分析100%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(本社:東京都渋谷区 代表取締役社長:河野洋一)は、プロセスマイニング世界最大手のドイツ Celonis SE(セロニス、本社:ドイツ ミュンヘン、Co-CEO:Alexander Rinke(アレキサンダー・リンケ)、Bastian Nominacher(バステリアン・ノミナッヘル))が提供する Intelligent Business Cloud (IBC) の導入・活用支援と分析コンサルティングサービスの提供を開始しました。2020年1月末までにご発注いただいたお客様企業のうち、先着5社まで分析PoCをトライアル価格(300万円~)でご提供します。



### ■ トランスコスモスにおける世界初の Celonis 活用事例

プロセスマイニングとは、企業内の業務システムから発生する大量のイベントログをパターン化し、時系列で可視化する分析技術の総称で、近年欧米を中心に多くの注目を集めています。なかでも独 Celonis SE は全世界で800社以上の導入実績をもち、米ガートナー社からこの領域のマーケット・リーダーとして評価されています。CelonisはO2C(Order to Cash)やP2P(Purchase to Pay)の領域で多く活用されており、購買発注ルールや社内手続きのボトルネック発見によるリードタイム短縮や手戻りの削減に成功した事例などが知られていますが、マーケティングコミュニケーション領域での活用事例はありませんでした。そこで、トランスコスモス・アナリティクスは、トランスコスモスの運用現場と協力し、Celonisをアクセスログやチャットシナリオの分析に活用する世界初の実証実験(PoC)に取り組み、成果をあげることに成功しました。その結果、トランスコスモスでは11月にCelonisを本格導入し、社内業務効率化やサービスの付加価値化に役立っています。

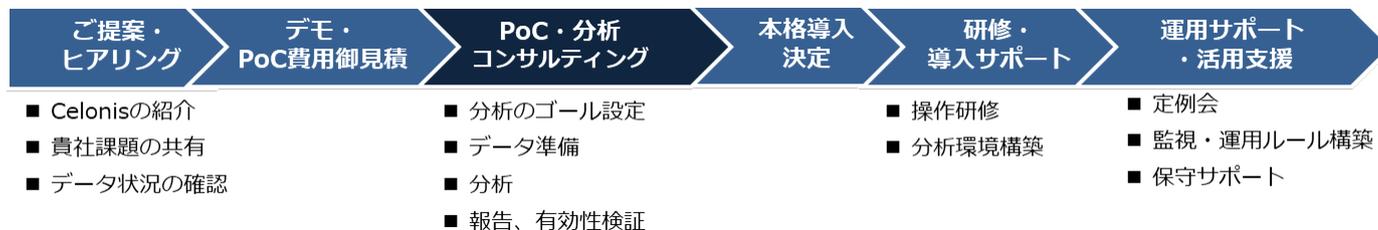
Celonisを使った分析メニュー (例)	活用事例
<b>1. カスタマージャーニー分析</b> ・Web/ECサイト内の回遊実態の全体像把握 ・複数チャネルをまたがる顧客導線の可視化	Webサイト内や複数チャネルをまたがる顧客導線を可視化し、CVRを8pt改善
<b>2. チャットボット/コールログの分析</b> ・コミュニケーションシナリオの可視化による現状診断 ・解決率/成約率/CSの高い(低い)シナリオの発見	カスタマーケア領域のチャットログ分析で問合せ一次解決率を30pt改善
<b>3. 社内業務プロセス可視化</b> ・O2C (Order to Cash) ・P2P (Purchase to Pay)	購買発注ルールの監査業務の効率化により遵守率を23pt改善(社外事例)

## ■ Celonis の導入・活用支援と分析コンサルティングサービス

トランスコスモス・アナリティクスでは、社内の実証実験で得たノウハウを踏まえて、お客様企業における Celonis の導入・活用支援と分析コンサルティングサービスの提供を開始します。

Celonis 導入までの流れとしては、まずは課題ヒアリングやデモを行い、約3ヶ月間の実証実験(PoC)を実施します。PoCでは、トライアル用のライセンスを導入し、分析環境構築を経て、事前に設定したテーマに対してデータ投入最大3回までを目安に分析作業をサポートします。トライアル価格は300万円～となっています。

本格導入後も、定例会等でのアドバイスや運用・保守サポートをご提供します。



サービス開始にあたり、Celonis SE の Co-Founder and Co-CEO Alexander Rinke 氏 からコメントをいただいております。

「今回トランスコスモス・アナリティクスが、弊社のプロセスマイニングの技術を活用したマーケティング最適化ソリューションの提供を開始されることを心よりお喜び申し上げます。プロセスマイニングのリーダーである弊社技術を活用されているお客様企業様は800社を超え、受注から納品までのリードタイム削減やユーザーからの問い合わせ時間短縮による顧客満足度向上などで活用されていますが、その中でも今回トランスコスモス・アナリティクスが開発したマーケティング最適化ソリューションは他に例をみない画期的なものです。日本から世界に発信できる最先端のマーケティング・ソリューションの開発に貢献できたことを誇りに思うとともに、是非そのインパクトを多くの企業に体感していただきたいと願っています。」

トランスコスモスとトランスコスモス・アナリティクスは、Celonis をマルチチャネルでの顧客体験価値の創出とコミュニケーションプロセス全体の最適化に不可欠なソリューションと位置づけ、今後も新サービスの開発に取り組んでいきます。

※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

### (Celonis 社について)

Celonis(www.celonis.com)は、エンタープライズ・パフォーマンス・アクセラレーション・ソフトウェアのリーダーです。プロセスマイニング・テクノロジーをベースに構築された、Celonis の Intelligent Business Cloud は、業務プロセスの可視化・効率化を支援します。グローバルに事業拠点を展開し、全世界で800社を超える大手企業を顧客としています。

### (トランスコスモス・アナリティクス株式会社について)

トランスコスモス・アナリティクスは、調査、分析、運用ノウハウ、データベース技術を融合したKPO(Knowledge Process Outsourcing) サービスを提供し、お客様企業の知的生産活動の効率化と新たな価値創造の実現を支援するためのトランスコスモスの100%子会社として、2012年5月に設立されました。激変するマーケティング環境に柔軟かつスピーディに対応し、お客様企業の収益拡大と顧客満足度の最大化を目指しています。

### (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30の国と地域・168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の国と地域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