

Press Release



2020年5月22日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、AWS のクラウド型コンタクトセンターサービスと AI 対話サービスを連携し 従来よりも素早く低コストでスタートできる「音声 AI による自動応答サービス」を提供開始

テレワークの環境整備、新型コロナウイルスによるお問い合わせ量の増加などに貢献

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 ジャパンのクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」に、株式会社アドバンスト・メディアが提供する音声認識エンジン「AmiVoice」、AI 対話サービス「AmiAgent」のシステム連携を国内初で実現しました。

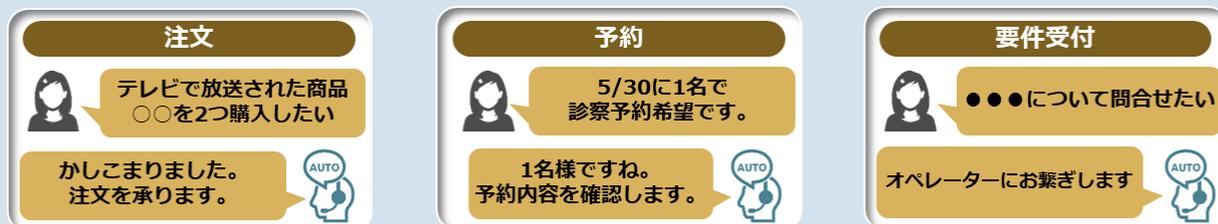
「Amazon Connect」の活用により、システム構築を短期間かつ低コストに抑え、音声認識ベンダー国内シェア 1 位の株式会社アドバンスト・メディアの AI サービスを利用することで精度の高い自動応答を行います。直近の大きな課題となるテレワークの環境整備、新型コロナウイルスによるお問い合わせ量の増加などに貢献します。

<AI に対応可能な業務の一例>

コールセンターに寄せられるお問い合わせのうち、注文や予約の受付やご要件の一次受けなどの定型的な業務は AI に適しています。これらを自動化することで、問い合わせ増や人材採用難などの課題解決に貢献します。

AI に対応可能な業務の一例

注文や予約の受付や、ご要件の一次受けなど、定型的な業務を中心に AI が自動対応



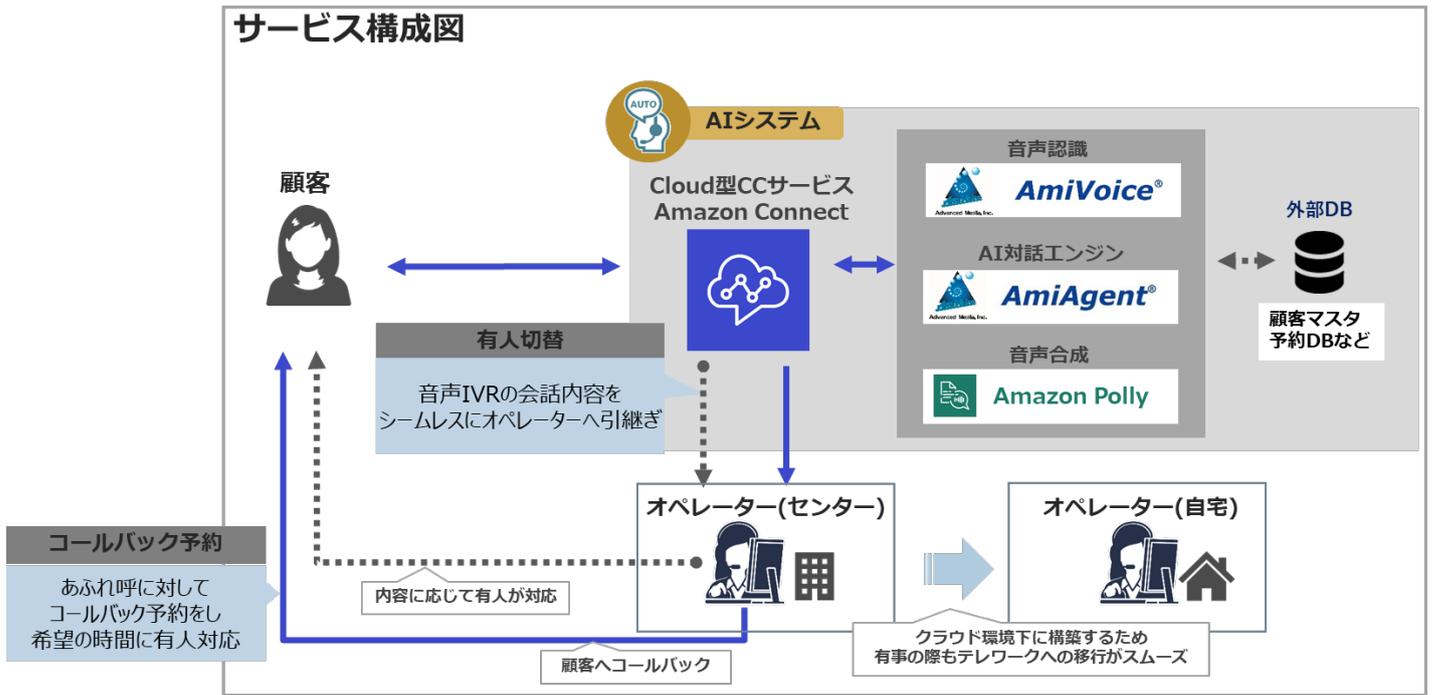
■コンタクトセンターにおけるニーズと課題

- ・外出自粛の影響により、テレワーク需要が高まっている
- ・人材採用難への対策で AI を活用した業務効率化を求める企業が増加
- ・従来の音声 AI 自動応答ではコストおよびシステム構築期間が長く、導入ハードルが高い
- ・繁忙や時間外営業にあわせた適正な人員配置が困難

■本サービスの特徴

- ・簡易なお問い合わせや夜間の問い合わせは AI が自動で応答
- ・複雑なお問い合わせは対応内容を有人へシームレスに引継ぎ、SMS によるノンボイス誘導も可能
- ・クラウド型の仕組みとなるため、テレワーク移行もスムーズ、かつ自動応答により災害時も顧客との対応チャネルを維持
- ・システムのみであれば最短 2 週間で構築完了
- ・AWS サービスや他サービスを柔軟に連携することで、ニーズに応じた高い拡張性を実現

<サービス構成図>



■特別価格で提供するキャンペーンを実施

本サービスの正式リリースにともない、数社限定で初期導入費用を 30 万円～で提供するキャンペーンを実施します(※通常初期費用 100 万円～、月額利用料は別途)。サービスの概要や構成、キャンペーンの詳細に関してはお問い合わせください。

トランスコスモス フリーダイヤル:0120-120-364

※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、米国および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 30 の国と地域・169 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