

# Press Release



2021年2月15日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、JR九州のお問い合わせ AI チャットボット(自動応答)の導入・構築を支援

### 「ユーザーの利便性向上」と「コンタクトセンター運営の効率化」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、九州旅客鉄道株式会社(本社:福岡県福岡市、代表取締役社長執行役員:青柳俊彦、以下、JR九州)が3月10日より導入する、お問い合わせ AI チャットボット(自動応答)のサービス構築を支援しました。



## 九州旅客鉄道株式会社

JR九州が3月10日から導入するお問い合わせ AI チャットボット(自動応答)は、JR九州お問い合わせホームページ(<https://www.jrkyushu.co.jp/contact/ask.html>)より利用できます。

お問い合わせ AI チャットボットの導入にあたり、トランスコスモスがこれまでのお問い合わせデータを分析し、学習データを構築、チューニングを行いました。自動回答のプラットフォームには、株式会社 BEDORE(本社:東京都文京区、代表取締役:下村勇介、親会社:株式会社 PKSHA Technology)が提供する対話エンジン「BEDORE(ベドア)Conversation」を採用。「BEDORE Conversation」は、高度な対話性能をもった「自動応答エンジン」です。ユーザーが Web サイトでお問い合わせをすると、入力された日本語を認識し自動で返答します。

### ■お問い合わせイメージ

1. お問い合わせページ右下のオペレーターアイコンをクリック
  2. ウィンドウ下部の入力欄に質問文を入力
  3. 自動チャットにて回答します
- さらに、ご質問内容に応じて、オペレーターがチャットにて回答します。



※画面イメージについては構築中のため、変更となる場合がございます。

トランスコスモスは、今後もお客様企業へのチャットボット導入を支援し、さらなるサービス品質向上、チャットによる解決率向上のために、各種データベースや有人チャット、各種メディアと連携し、企業とユーザーのよりシームレスなコミュニケーションを実現していきます。

※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

#### (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>)

#### ●株式会社 BEDORE について

2016 年 10 月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。対話エンジンは、ユーザーの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

### 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:03-6709-2251 Email: [pressroom@trans-cosmos.co.jp](mailto:pressroom@trans-cosmos.co.jp)