

Press Release



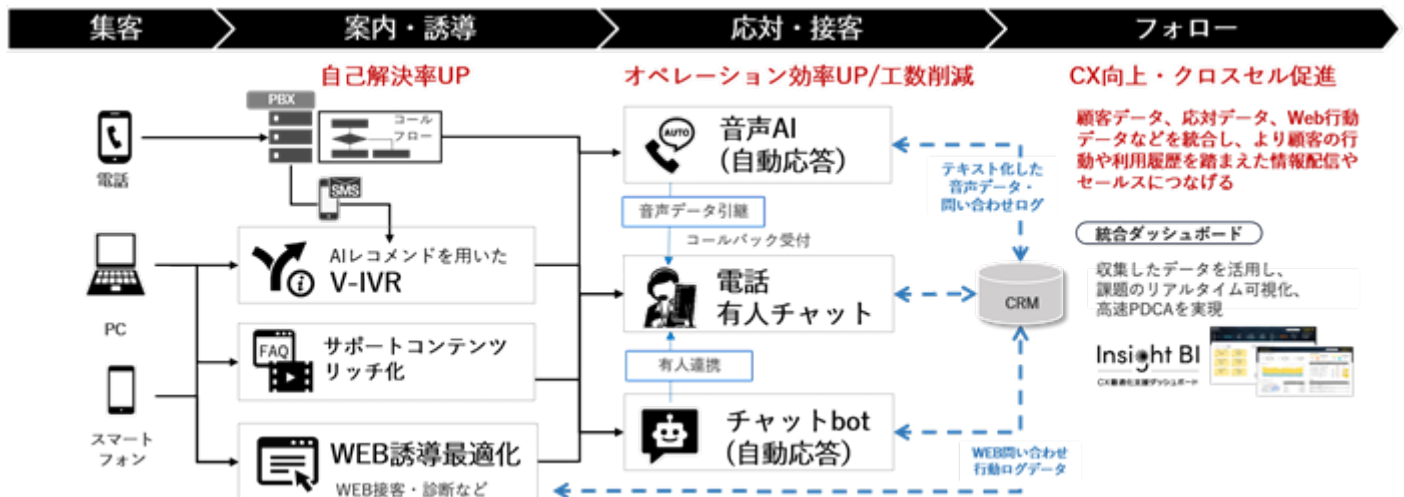
2023年8月25日
トランスコスモス株式会社

【特許取得】「TCI-DX for Support」顧客接点のCX課題を飛躍的に解決するデジタルプラットフォームを独自開発 VOCを活用しユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現

特許番号:特許 7319478号

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:牟田正明、神谷健志)は、アジア最大規模となるWeb/アプリ開発事業とコンタクトセンター事業を展開しています。トランスコスモスのサービスは、スマートフォンの普及で大きく変化した顧客のコミュニケーションスタイルや新しい行動パターンにいち早く対応し、グローバルで最新のチャットbotと有人チャット約10,000席をハイブリッドで運営しています。そして、企業に直接届く顧客の声だけでなく、SNS上のVOCをあわせて活用することで、Web/アプリ上で顧客の自己解決率を約2倍に引き上げ、コール対比で約3倍の生産性であるハイブリッドチャットチャネルとコールセンターを有機的に組み合わせることで、企業と顧客接点のCX最適化を実現するモデル「TCI-DX for Support」を構築しました。すでに、Web/アプリ+ハイブリッドチャット+コールセンターを60社の企業に導入しており、SNSのVOC連動までのフルサービスを2024年度中に100社の企業に導入を目指します。

(図1)「TCI-DX for Support」:エンドユーザーのユーザビリティ向上と企業コストの削減(自己解決率UP、業務効率向上)を同時に実現



■「TCI-DX for Support」で特許を取得

「TCI-DX for Support」では、これまでさまざまな顧客接点チャネルのデータを収集・分析・活用するサービスを提供してきました。このたび「TCI-DX for Support」におけるVOC(Voice of Customer:顧客の声)のデータ活用技術において特許を取得しました。今後、取得した特許技術を活用し、「TCI-DX for Support」のさらなる強化に取り組んでいきます。

【特許技術の活用シーン】

- ・CX改善診断において顧客の不満体験および業務効率化ポイントの迅速な特定と改善効果の向上
- ・ハイブリッドチャット(チャットbot/有人チャット)のチューニング最適化による解決率の向上
- ・企業サイトにおけるUI/UX改善、サポートコンテンツ・FAQ改善によるセルフサポートにおける自己解決率の向上
- ・広告クリエイティブやコンテンツマーケティングへの活用による、商品・サービスの理解促進や訴求力の向上
- ・自社開発ツール「InsightBI」など各種ダッシュボードでのデータ活用によるPDCA高速化および改善品質向上
- ・生成AI(ジェネレーティブAI)サービスと連携し分析-改善プロセスの自動化による業務生産性の向上

■開発の背景

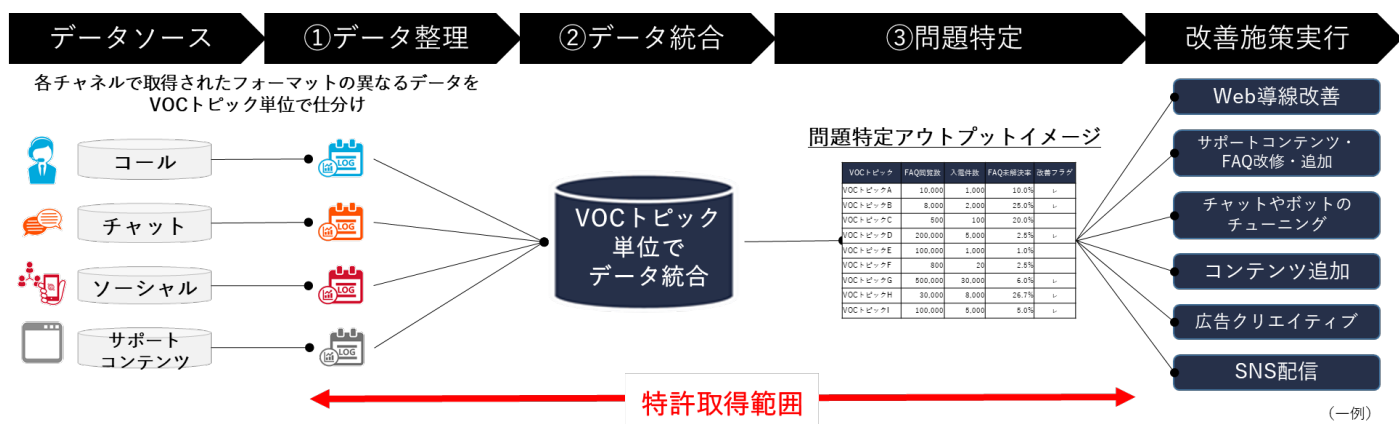
顧客接点の多様化によりWebやSNS、チャットやコールなどさまざまなコミュニケーションチャネル活用が進む中、企業のデジタルチャネル化への移行は順調ではありません。また、ユーザーの3人に1人以上はSNSなどで自身の顧客体験に対する意見

や不満を発信し、企業に直接意見を伝えないことがわかりました(※)。多くの企業では個別コミュニケーションチャネルの最適化に留まり、ユーザーの本質的な不満の解決や総解決時間を短縮させることができず、ユーザーのCXを低下させる要因となっています。

トランスコスモスでは、Web/アプリ開発、コンタクトセンター、SNS 運用までフルファンネルでの運用知見や業界知見を基にデータ整理時の「データ除外手法」やデータ統合時の「データ統合手法」を確立しました。コンタクトセンター・SNS・チャットに蓄積されるVOCを起点に、顧客体験上で経験するさまざまな顧客接点のデータを統合的に分析する技術を開発、独自性が認められ特許を取得しました(図2)。

この手法を用いることで、従来よりも分析にかかる時間を大幅に短縮。さらには、コミュニケーションチャネルを横断してユーザーが自己解決しやすい環境を提供し、総課題解決時間 30%削減の実現を目指します。またユーザーの自己解決促進により企業のサポートコスト削減に寄与するとともに、抽出された課題をマーケティング活動に活かすことで売上拡大にも貢献します。

(図2)「TCI-DX for Support」特許概要



■特許概要

特許番号:特許 7319478 号 登録日:令和 5 年 7 月 24 日

トランスコスモスは、今後も先端技術を取り入れることで、CX 向上に向けて最適なソリューションを提供し、お客様企業と顧客とのコミュニケーション最適化を支援していきます。

※ コミュニケーション実態調査 2022-2023 (<https://www.trans-plus.jp/data/2022dec>)

※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 28 の国と地域・172 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 46 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:03-6709-2251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp