

# Press Release



2020年3月9日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、「ANA 自動チャット」による問い合わせ応答サービスの構築・運用を支援 多様なニーズに対応した「サービス品質の向上」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、全日本空輸株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:平子裕志、以下、ANA)が1月15日に開始した「ANA 自動チャット」サービスの構築を支援しました。



「ANA 自動チャット」は、ANA SKY WEB の各種お問い合わせページ(<https://www.ana.co.jp/ja/jp/site-help/share/contact/>)、および LINE 公式アカウントの ANA サポートアカウントからご利用できます。

自動回答のプラットフォームとして、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」を採用し、トランスコスモスが導入・構築を行いました。「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 サイトまたは LINE でお問い合わせをすると、入力された言語を認識し、日本語または英語で返答します。LINE との接続には、トランスコスモスが独自開発した API 連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」(\*)を導入して「BEDORE Conversation」と連携、LINE での自動チャットを実現しています。「DEC Connect」は、LINE はもちろんさまざまなコミュニケーションチャネルとサービスの将来的な連携を見据えて導入されました。

### ■ お問い合わせイメージ

**STEP 1**  
お問い合わせページ右下のアイコンよりご利用ください。

**STEP 2**  
最下部の入力フォームよりご質問ください。

**STEP 3**  
ANA自動チャットがお客様のご質問にお答えします。

ANA chat

文章もしくは複数のキーワードでご質問ください。  
※予約・変更手続き、会員情報の変更はできません。

Enter a short sentence or keywords.  
I cannot create/change your booking nor answer questions related to member information.

ANA自動チャットがお客様のご質問にお答えします。

傘は預けられますか？

傘は手荷物として預けられますか？

はい、手荷物としてお預けいただく事も、身の回り品として機内にお持ちいただくことも、どちらも可能です。ただし、持ち込みサイズを超える場合や先端が鋭利で保安検査係員が危険と判断する場合は、お持ち込みできないこともあります。

回答はお役に立ちましたか？ / Was the answer helpful?

はい/YES    いいえ/NO

画像はイメージです。



トランスコスモスは、「ANA 自動チャット」導入後も運用の支援を実施し、ユーザーの生の問い合わせを分析し、タイムリーに反映可能な体制を構築します。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との連携などを実施し、よりシームレスな顧客対応の実現を支援していきます。

(\*)「DEC Connect」とは

LINE、Facebook メッセンジャーなどの各種コミュニケーションチャネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot/AIなどのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援するコミュニケーション管理プラットフォームです。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、APIを介する設計によりコミュニケーションチャネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴です。

※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 カ国・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 49 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>)

(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:03-4363-0123 Email: [pressroom@trans-cosmos.co.jp](mailto:pressroom@trans-cosmos.co.jp)