



WEB DL版

trans-Chat Support

サービス紹介資料

Digital Customer Communication



© transcosmos inc. All rights reserved.

注意事項

記載されている内容は2025年10月時点のものであり、内容は告知なく変更される可能性があります。あらかじめご了承ください。詳細をご要望の方は当サイトまでお問い合わせください。

はじめに

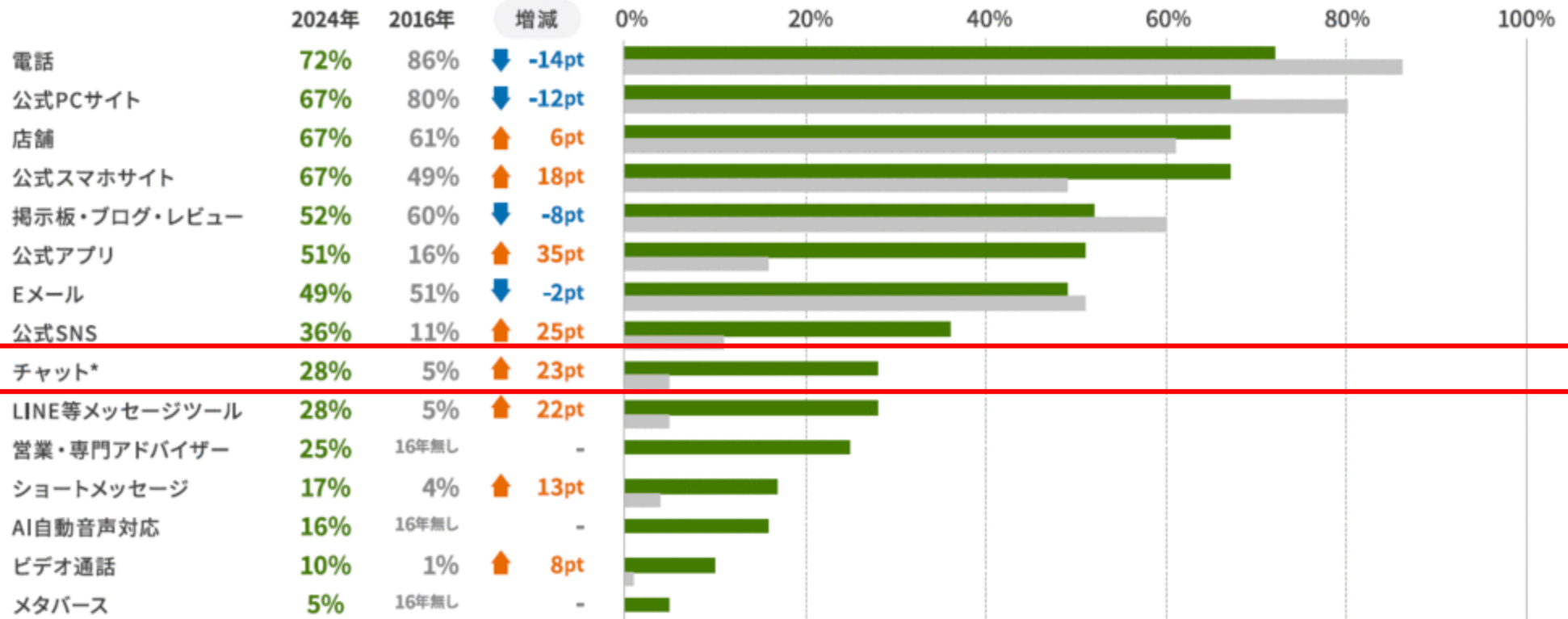
企業とのコミュニケーション、チャネル別利用経験率の推移

利用経験率上位のチャネルをみると、電話、公式サイト（PC・スマホ含む）、店舗が70%前後と依然高い水準を維持している。

一方で、チャットやLINEなどのテキストコミュニケーション、AI自動音声対応などが拡大傾向にあり、利用チャネルの多様化が進んでいる。

チャネル別利用経験率の推移

■ 2024年 (n=3,829)
■ 2016年 (n=3,093)



※チャット:チャットボット(無人)または有人チャットの双方を含むハイブリッドチャット

※数値は小数点以下を四捨五入

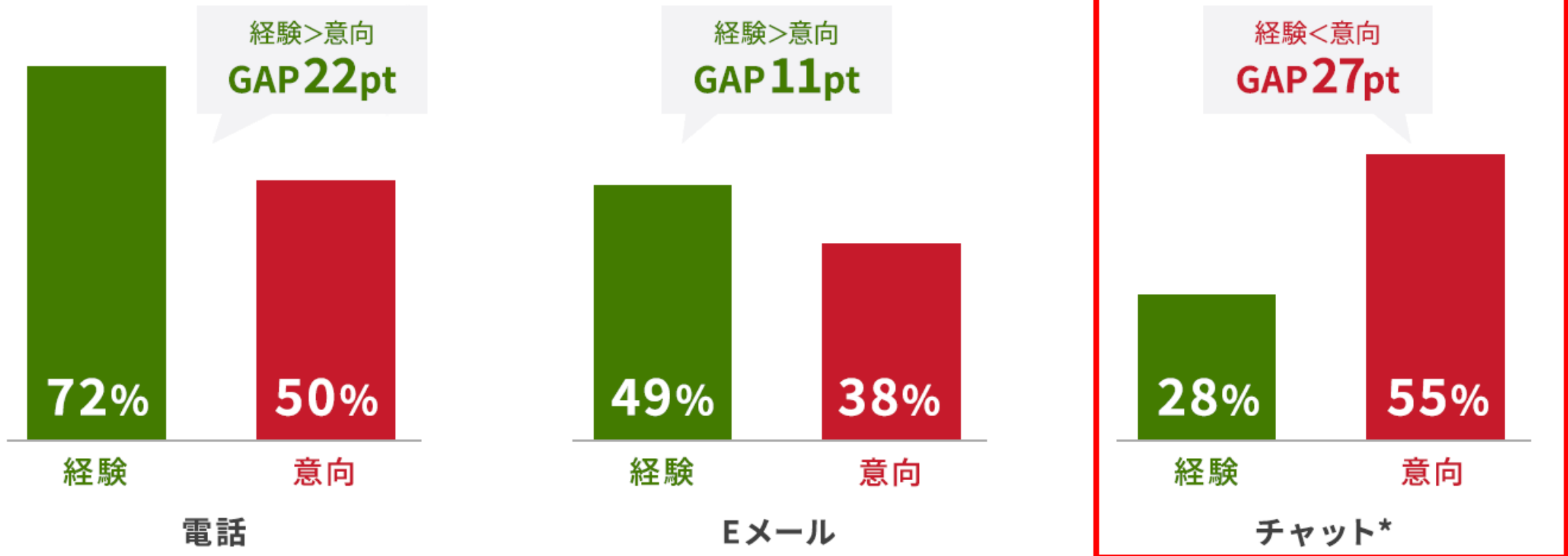
主要チャネルの利用経験と利用以降の比較

電話やEメールの利用意向は、利用経験を大きく下回っており、消費者が意に反して利用していることを意味する。

逆にチャットの利用意向は利用経験を上回っており、企業にはテキストコミュニケーションの環境整備が求められている。

利用経験率と利用意向率のGAP

■ 利用経験率 (n=3,829)
■ 利用意向率 (n=3,829)



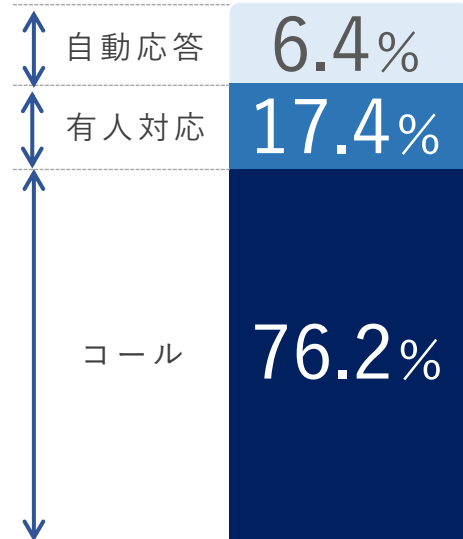
※数値は小数点以下を四捨五入

※チャット:チャットボット(無人)または有人チャットの双方を含むハイブリッドチャット

自動応答と有人対応の連携の必要性

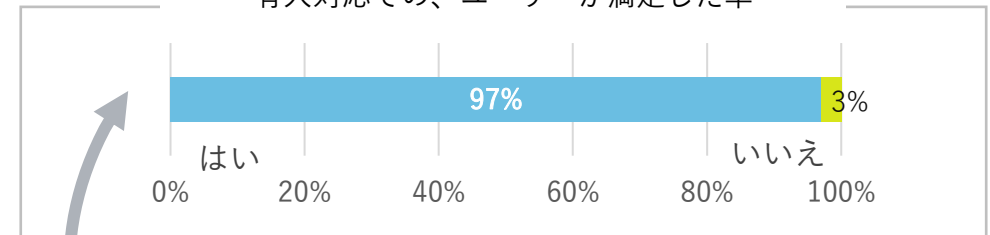
チャットボット単体では、お客様の満足が十分得られないケースが多く
必要な場合には有人対応へ引き継げる選択肢を提示できるよう、連携フローを整備することが重要です。

お客さまからの問い合わせを
100とすると…

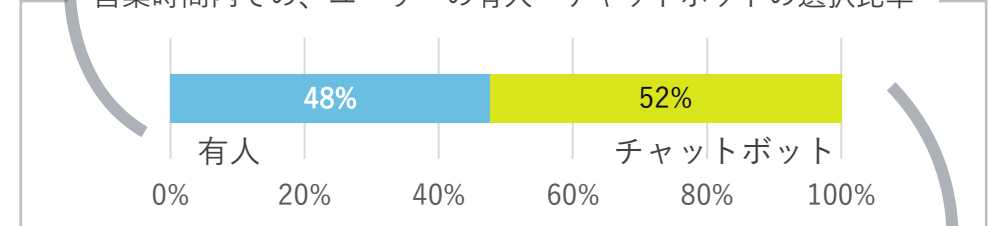


弊社実績より

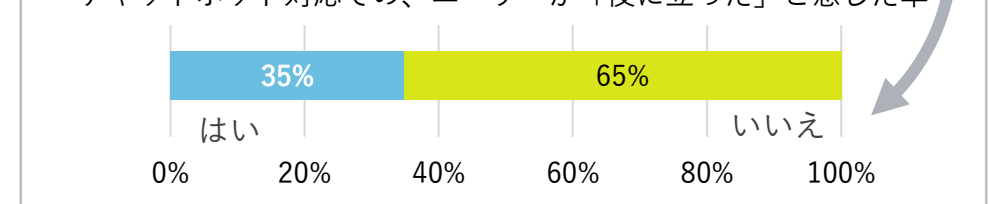
有人対応での、ユーザーが満足した率



営業時間内での、ユーザーの有人・チャットボットの選択比率



チャットボット対応での、ユーザーが「役に立った」と感じた率



サイト上にいつでも・どこでも・気軽に問い合わせできる導線を作ることで、お客さまの不明点やお困りごとを早期に解消し快適にお取引いただくことが可能となります。

1.顧客満足度向上

問題解決までの早さ、
提供する情報の豊富さ、親切さ

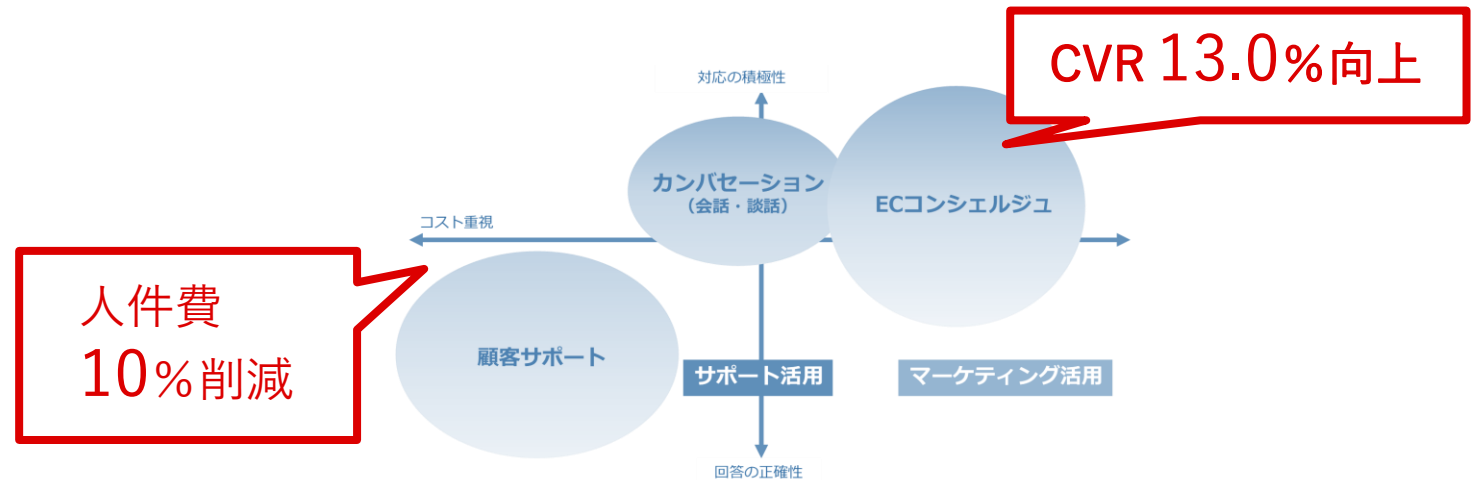
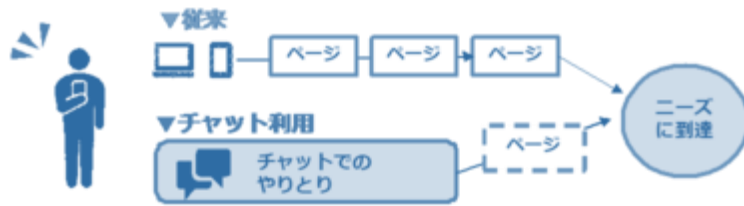
2.サポート効率の最大化

端的なやりとり、複数顧客との
同時対応やサイト誘導による効率化

3.売上・利用促進

気軽な質問、サイト内コンシェルジュ、入
力アシストによる離脱防止

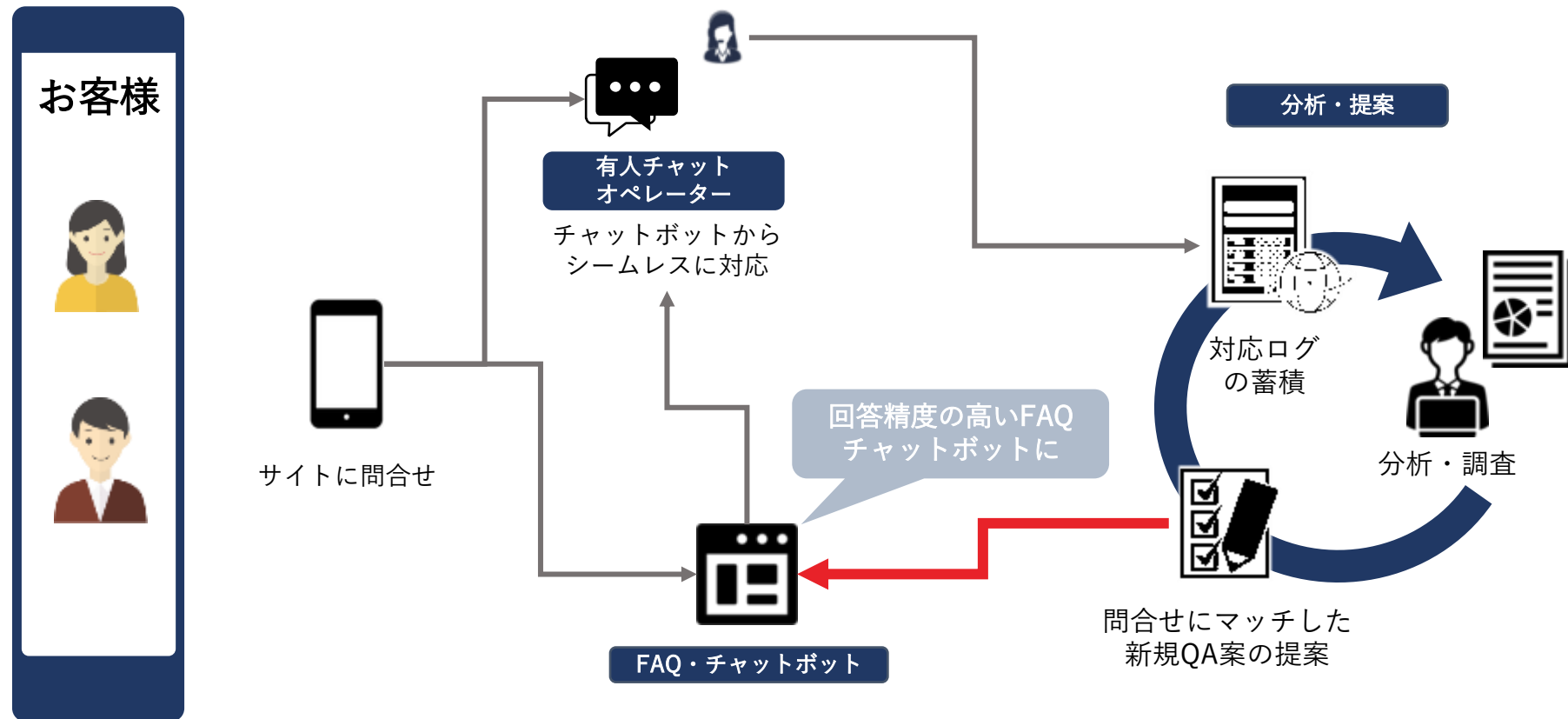
最大99.1%



※数値は弊社における他業務実績

有人チャット対応ログを活用した、チャットボットチューニング

有人チャットサポートのログを分析し、FAQやチャットボット改善へ役立てることもできます。



トランスコスモスの強み：有人チャット運用の実績

チャット運用では運用マニュアルをもとに研修を行い、チャット対応に必要なノウハウを研修しています。

- 目的 Aim**
1. チャットサポート業務における受注～立ち上げまでの**全体像**を理解する
 2. トランスコスモスとお客様企業との**業務・役割分担**について理解する
 3. **立ち上げタスクの詳細**を理解する
 4. 要件定義の検討・判断材料となる**TCIの運用事例・実績**を確認する



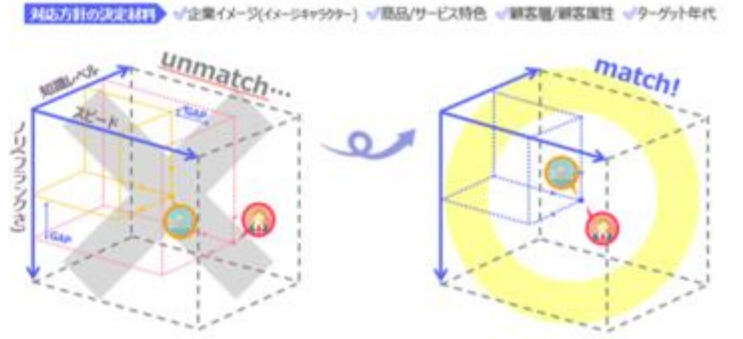
チャットサポート立上までの全体像

受注～C/Oまでは約1.5～2ヶ月の期間が必要です。
チャットオペレータを新規採用する場合、基本業務研修(STEP_03)のボリュームに応じて必要な期間は長くなります。
また、ツールによっては社内外の連携が必要になるケースもありますので、余裕を持った提案を心がけてください。



ペルソナとは

ペルソナとは「仮面」を意味する言葉で、チャットにおいては複数のオペレーター間で応対品質を統一するための架空の人物です。氏名、年齢、性別、居住地、職業、勤務先、年収、家族構成といった定量的なデータだけではなく、その人の生い立ちから現在までの様子、身体的・性格的特徴、消費行動などの定性的データを含め、あたかも実在するような人物像を設定します。更にイメージを明確にするために顔写真などが用いられる場合もあります。



女性？男性？キャラクター？

ペルソナの属性(ここでは性別にフォーカス)によって、お客様からの反応に一定の傾向が見られる場合があります。運用構築においては対応方針の実現により適切な属性を選びますが、以下のような傾向があることは理解しておきましょう。

ペルソナの属性	メリット	デメリット
男性の場合	<ul style="list-style-type: none"> 女性やキャラクターと比較して雑談が盛り上がりやすく、本来のサポート業務に専念しやすい。 専門性を高く、安心感を与えやすい。(家電やPC、テクニカルサポートなど) 	<ul style="list-style-type: none"> 冷たい印象を与えよう場合があり、ゲーム/炎上し難い。 →男性のペルソナから、ではないですが、特に専門的な内容などはお客様と同じ目線でご案内するなど、配慮を要します。
女性の場合	<ul style="list-style-type: none"> 女性特有の柔らかい話し声により、お客様に信頼感を感じやすく、炎上に繋がりやすい。 男性のお客様との会話が進みやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> セクハラに当たる発言が送られやすい。 →チャットは、電話以上に途中で対応を切りやすいツールです。不快なチャットを受信した場合、即座に炎上にESCLしましょう。
キャラクターの場合	<ul style="list-style-type: none"> キャラクターになることで、話さない理由から逃げやすい。 →例)ごんないさん！ 分からないです～、誤解性があるため認知しやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> 雑談目的のお問い合わせが増加し、本来のサポートに支障をきたす可能性も、真面目な会話や相談を受ける際に、誤解や安心感に欠ける。 →導入目的を考慮して設定しましょう。

認知と目的と効果

チャットサポートは、まだまだ消費者に浸透していないため、消費者に認知されやすい場所に設置しなければ利用されません。とはいえ、ミニマム体制でスタートした場合等、サイト内でのチャットの露出が多すぎると、リクエスト過多に陥る恐れもあります。その為、まずはチャットの導入目的に合ったページへの設置を前提に、関連ページのPV数や訪問者(UU)数、分らなければ関連性や導線を考慮し、設置箇所や表示設定を検討、集客の基本方針を決めていきます。

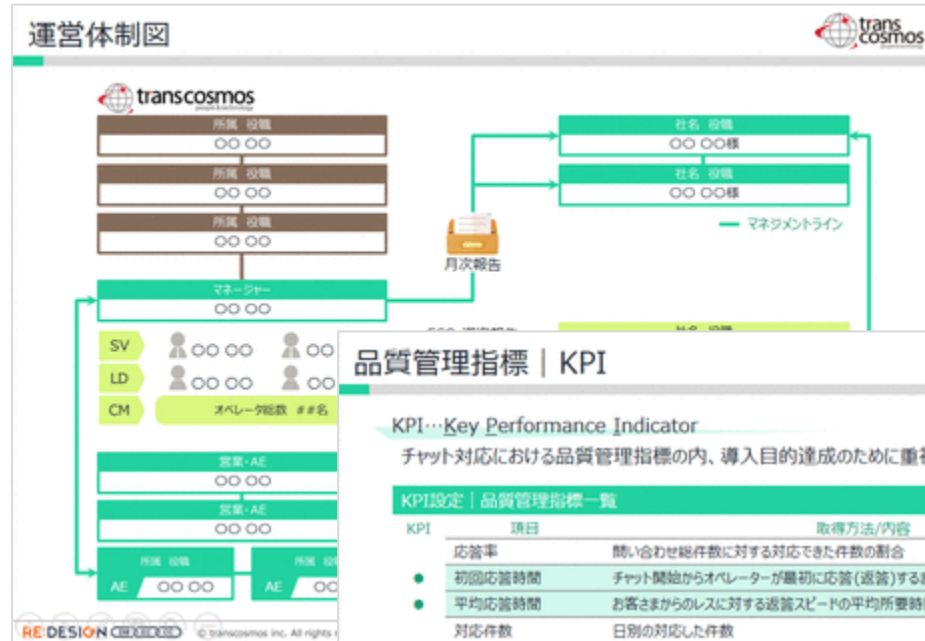


チャットサポートにおけるIB/OB

WEBチャットは、お客様からのチャットリクエストにお答えするインバウンド的なサポートチャネルである一方、特定の条件下でオペレーターから(ツールから)訪問者へ呼びかけ、チャットサポートを開始することができるツールも存在します。こうしたアウトバウンド的な側面ももったチャットには、以下のような2パターンの設置方法があります。

<p>設定型 / click to 型</p> <p>WEBサイトの固定の場所に設置してclickで起動させる方法</p> <p>①ページリンク ▼ パソコンやスマートフォンでチャットサポートの設置ページへリンクさせる方法。設置場所の幅が広く、流入数が多いと見られる設置型。</p> <p>②プロテイングアイコン ▼ ページの特定位置(多くは右下)に常に浮いたようにアイコンが表示。訪問者がアイコンをクリックすると、ページ上にチャットウインドウが開く。訪問者の目につきやすいので、比較的多くの案件で採用される設置型。</p>	<p>ポップアップ型 / proactive 型</p> <p>特定条件に合致する特定のユーザーにのみポップアップ表示</p> <p>①ポップアップウインドウ ▼ 予め設定した訪問履歴や特定の時間帯の条件(ツール依存)を満たした場合、ポップアップでチャットを開始。条件が同じサイト閲覧の履歴にも変更される。</p> <p>②プロアクティブチャット ▼ ページ閲覧中に、オペレーターからのメッセージ送信によって、強制的にチャットを開始するタイプのパターン。実際の店舗での接客のようなイメージで、特定のページ訪問者へオペレーターからチャット送信が可能なツール依存。また、訪問者数のニーズが低いECでも、TCIで採用用ツールはなし。</p>
<p>標準利用シーン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サポート業務 ・「今すぐ聞きたい」ニーズへの即時性の高い対応 	<p>推奨利用シーン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セール入票業務 ・入力フォームや情報検索支援などの「復の手」的対応

チャット構築にあたっては、要件定義マニュアル・OPマニュアル・管理者用マニュアルを提供致します。対応フローや品質管理指標などチャット対応に必要な項目を作成から研修までトータルサポートします。



品質管理指標 | KPI

KPI…Key Performance Indicator

チャット対応における品質管理指標の内、導入目的達成のために重視すべき指標および目標

KPI設定 | 品質管理指標一覧

KPI	項目	取得方法/内容
●	応答率	問い合わせ総件数に対する対応できた件数の割合
●	初回応答時間	チャット開始からオペレーターが最初に応答(返信)するまでの所要時間
●	平均応答時間	お客さまからのレスに対する返信スピードの平均所要時間
▲	対応件数	日別の対応した件数
▲	CPH	1時間あたりの対応件数
●	平均対応時間	1件の対応にかかった平均対応時間
●	顧客満足度	応対満足度アンケートの回答数に対し、Top2boxが選ばれた割合
●	稼働率	ログイン時間に対するエンドユーザーが対応時間と後処理時間の和の割合

実績報告 Report

・KPIとして設定した項目(●)については、全レポートにてご報告。
実績がKPI未達の場合、他の品質管理指標より優先して改善施策を検討/実施する。
・その他、把握すべき品質管理指標(▲)については、月次レポートにてご報告。

チャット要件定義

要件定義

センター名称	項目	要件
00000000	契約形態	業務委託 (per incident / per hour / per sheet / per head)
サポートセンター	業務開始日	yyy/mm/dd
	業務場所	MCMセンター-0000
	業務時間	全日 9:00 ~ 18:00頃まで
	運営体制	管理者(SV) 〇人、ファンデーター 〇人
	サポート言語	日本語
	サポート対象製品	0000
	サポート対象者	個人のお客様
	業務内容/対応範囲	0000に関するご相談
	導入目的	CVR向上
	KPI	初回応答時間、平均応答時間、放棄率、顧客満足度、CPH、CVR
	ペルソナ設定	設定あり or 設定なし
	画像送受信	受信のみ
	同時対応上限	〇件/1名
	基幹システム	trans-Chat Support
	想定ボリューム	5,000件/月 (繁忙期〇月: 10,000件/月)
	レポート頻度	日次、週次、月次

※yyy/mm/dd時点

弊社では、豊富なチャット立ち上げ支援実績のある専門部隊がございます。貴社チャット立ち上げ時においても専門部隊がトータルサポートいたします。

チャットサポート 運用支援体制

支援内容

- Channel
Live Chat & Chatbot
- Service lineup
 - 運用構築支援
 - 現状分析/改善支援
 - チャンネル最適化診断
 - ノンボイス人材育成
 - セミナー/勉強会
 - チャットツール
デモンストレーション

01 | 立上改善支援

- ・経験豊富なスタッフにて運用構築を支援
- ・数々の支援ノウハウを反映した要件定義やチャットボットの現状分析および改善提案



02 | 導入検討支援

- ・100社以上の診断経験
- ・問合せログとFAQからノンボイスチャネルの導入ポテンシャル診断
- ・問合せ内容に対するFAQのカバー率も診断



03 | 人材育成支援

- ・コンタクトセンター業界初となるチャット認定資格
- ・認定取得者のオペレーションによる上質なCXを実現
- ・2,800名以上の合格者輩出(25年6月末時点)



全国のコンタクトセンターを訪問/収集したノウハウを活用



コールログとFAQからチャット/botの導入を検討



LCM
The Live Chat Master Certification
チャットオペレーション
実務能力認定(LCM認定)

オペレーター・管理者それぞれにチャット運用に関わる認定制度を設けております。貴社業務においても認定制度を取得した管理者・オペレーターがチャット運用を行ってまいります。



「チャットオペレーション実務能力認定」とは

チャットによるサポートやマネジメントに必要な知識・スキルを体系化し、レイヤー毎に設けた基準に従い一定以上の専門的な知識及び技能等を有する者を評価、認定する制度。認定資格はオペレーター資格である「認定スペシャリスト」と管理者資格である「認定コンサルタント」の2資格構成。要求される専門的知識、技能のレベルを設定。知識だけではなく、実践的な能力も合わせて測るトランスコスモス独自の資格制度。



学習コンテンツ



各資格の求める人物像



認定スペシャリスト | Chat Specialist

オペレーターとして顧客対応に従事しチャットでの顧客コミュニケーションについて、基本的な技能を所有し、顧客満足度の高いチャット対応ができる者。クライアントの方針や組織目標を理解し、前向きに業務に取り組む者。



認定コンサルタント | Chat Consultant

チャットでの顧客コミュニケーションの対応スキルを所有し、エスカレーション業務や指導ができる者。要員や対応品質やシフトの管理、人材マネジメントを実施する者。クライアント方針や組織目標を理解し、指標管理と改善を実施する者。



- 顧客対応の効率化を目的に、弊社よりtrans-Chat Supportを導入
- 長年、コールセンター運用の実績を持つ池袋センターで有人チャットを開始

課題

- チャットの**窓口を新規に開設**する方針だったが、ユーザー層はシニア層が多く、**チャットニーズを捉えられない**状況だった。
- IBヘルプの窓口は、法人、個人を合わせて**5つの窓口**があり、それぞれの窓口に対して**マルチでチャット対応できる要員**が必要であった。
- シニア層**に対して受け入れられるのか？という疑問の解決



提案内容

- 弊社が提供するtrans-Chat Supportの導入をご提案し、流入数が未定であることから**開発要件や必要ライセンスなどを抑制**することで、可能な限り、**導入コスト**を抑制したプラットフォームをご提案
- 既存コール業務に精通し、**知見を豊富に備えた人員**にチャットスキルを付与することで、**少数で複数窓口の対応**を可能とする体制をご提案。

運用工夫・導入効果・実績

【チャット導入済み事業所との交流会実施】

- trans-Chat Supportの**効果的な使い方や運用面の工夫**などを吸収
 - テンプレートの作成基準/過去の問い合わせ内容をOP画面で検索する方法
 - trans-Chat Supportからのデータのとり方等
- 実際に**1対N対応を見学**し、チャットの対応を体感
 - スピード感の体感/1対N対応時の注意点（指さし確認によるリスク回避など）
 - 定型文は多用せず直接文章を入力する方法等

【チャット導入後の入電割合】

	入電割合	チャット割合
5月	100%	0%
6月	90%	10% ※6/1～チャット開始
7月	70%	30% ※7/中旬～アプリリンク設置

MCMセンター池袋

立上げ直後、有人チャット業務の先導である京橋CN事業所と交流会を実施

＜成果＞
●trans-Chat Supportの効果的な使い方や運用面の工夫などを教えていただいた
●テンプレートの作成基準
●過去の問い合わせ内容をOP画面で検索する方法
●DC3 Supportからのデータのとり方

MCMセンター京橋

1対N対応の早期実現のため、DC3横浜事業所を見学

＜成果＞
●実際に1対N対応を見学させていただいた
●スピード感の体感
●1対N対応時の注意点（指さし確認によるリスク回避など）
●定型文は多用せず直接文章を入力する方法

有人チャット導入のみではなく
1対Nの対応へのシフト



【機能追加STEP】

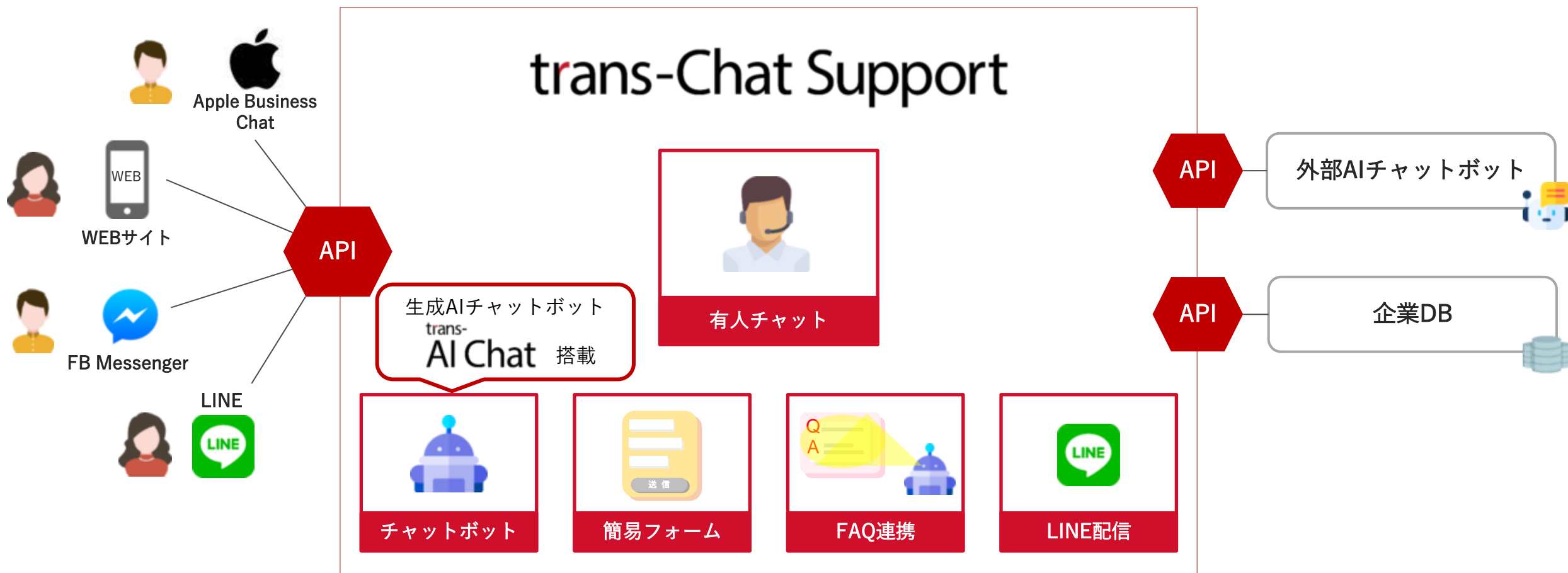
Phase1 2022/6～	Phase2 2022/8～	Phase3 2023/春～
チャット運用開始	チャット運用拡大	チャットbot検討
・有人チャット運用開始 (1対1)	・1対Nチャット運用開始	・チャットbot検討 ・botシナリオ改善PDCA

01

カスタマーチャットサポートツール

trans-Chat Support のご紹介

trans-Chat Support は、カスタマーサポートに特化したチャットツールです。
様々なチャネルに対応しており、有人チャット機能に加え、生成AIチャットボット機能も搭載しています。



用途に応じて各機能の追加や各種ツールとの連携が可能です。
ご予件をお伺いしたうえで、設計させていただきます。

※一部機能はオプションです

1 導入の手軽さ

- 数行のタグを対象ページに挿入するだけで、**簡単に導入可能**（WEBチャット）。
- 管理画面内でプレビューしながらデザイン変更でき、柔軟な設定が可能。

2 充実のオペレーター機能

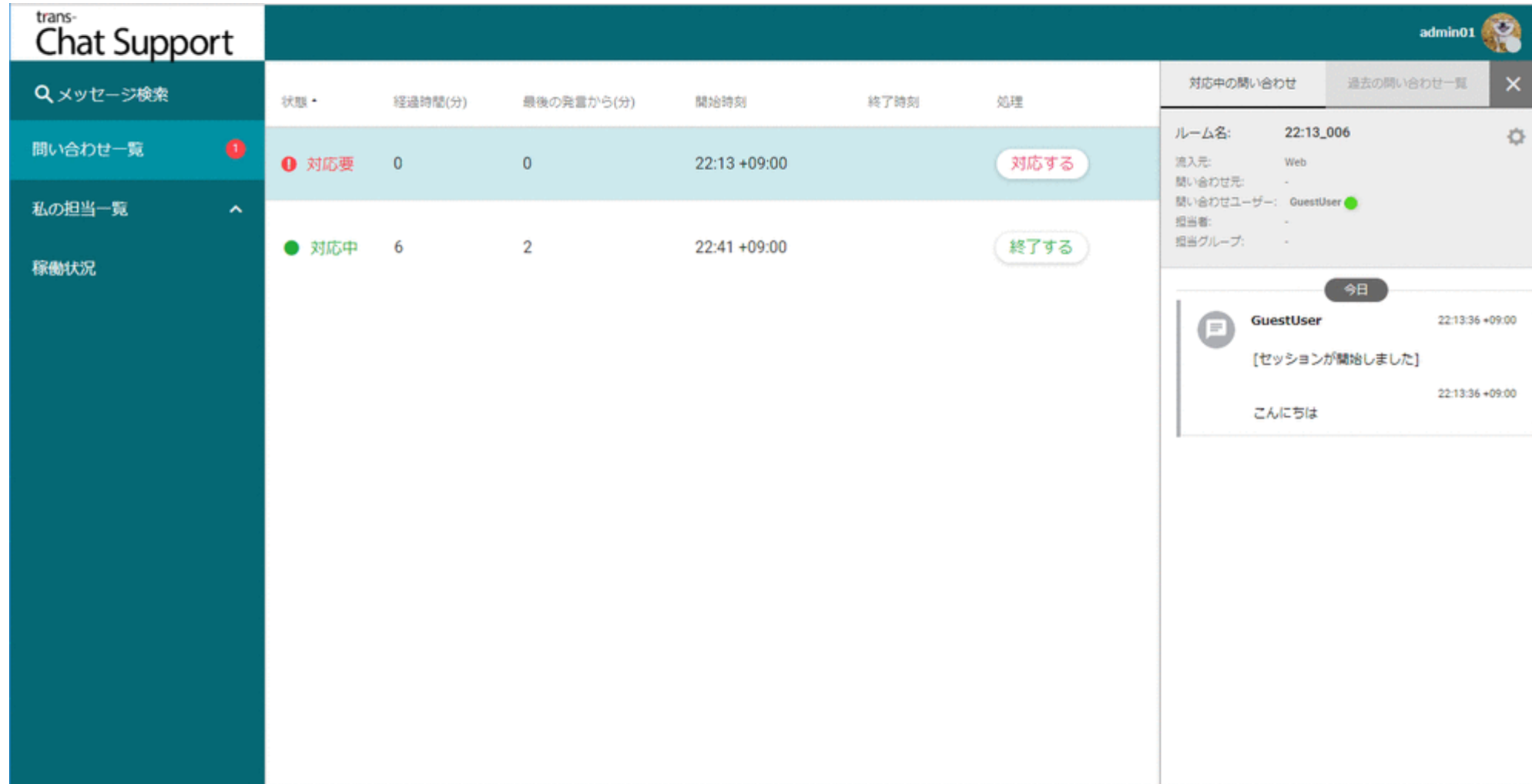
- **アプリのインストールが不要**でブラウザだけでチャット対応が可能。
- **1人のオペレーターが効率よく複数人同時対応**するためのインターフェイス設計。
- サポート向けチャットで必要な機能は標準で搭載。

3 拡張性

- **生成AI搭載の独自チャットボット**（trans-AI Chat）による**高度な回答生成**が可能。
- CRM連携等**他システムと接続**することが可能。
- Web以外にLINE・Facebookメッセージなどの**SNSからの問合せ対応や自動応答**が可能。
- 対応履歴の一括出力、また基幹システムとのデータ連携を想定したJSON形式での出力にも対応。



シンプルなUIと分かりやすい色別のアイコンで、リアルタイムでお客様の対応状況を瞬時に把握できます。各オペレーターが自分で対応した過去の履歴を、一覧で確認することができます。



The screenshot displays the 'trans-Chat Support' interface. On the left is a navigation sidebar with options: 'メッセージ検索', '問い合わせ一覧' (with a red notification badge '1'), '私の担当一覧', and '稼働状況'. The main area features a table of chat sessions with columns for '状態', '経過時間(分)', '最後の発言から(分)', '開始時刻', '終了時刻', and '処理'. Two rows are visible: one for '対応要' (red icon) and one for '対応中' (green icon). To the right, a detailed view of a chat session is shown, including 'ルーム名: 22:13_006', '流入元: Web', and a chat history with messages from 'GuestUser'.

状態	経過時間(分)	最後の発言から(分)	開始時刻	終了時刻	処理
🔴 対応要	0	0	22:13 +09:00		対応する
🟢 対応中	6	2	22:41 +09:00		終了する

対応中の問い合わせ | 過去の問い合わせ一覧

ルーム名: 22:13_006

流入元: Web

問い合わせ元: -

問い合わせユーザー: GuestUser

担当者: -

担当グループ: -

今日

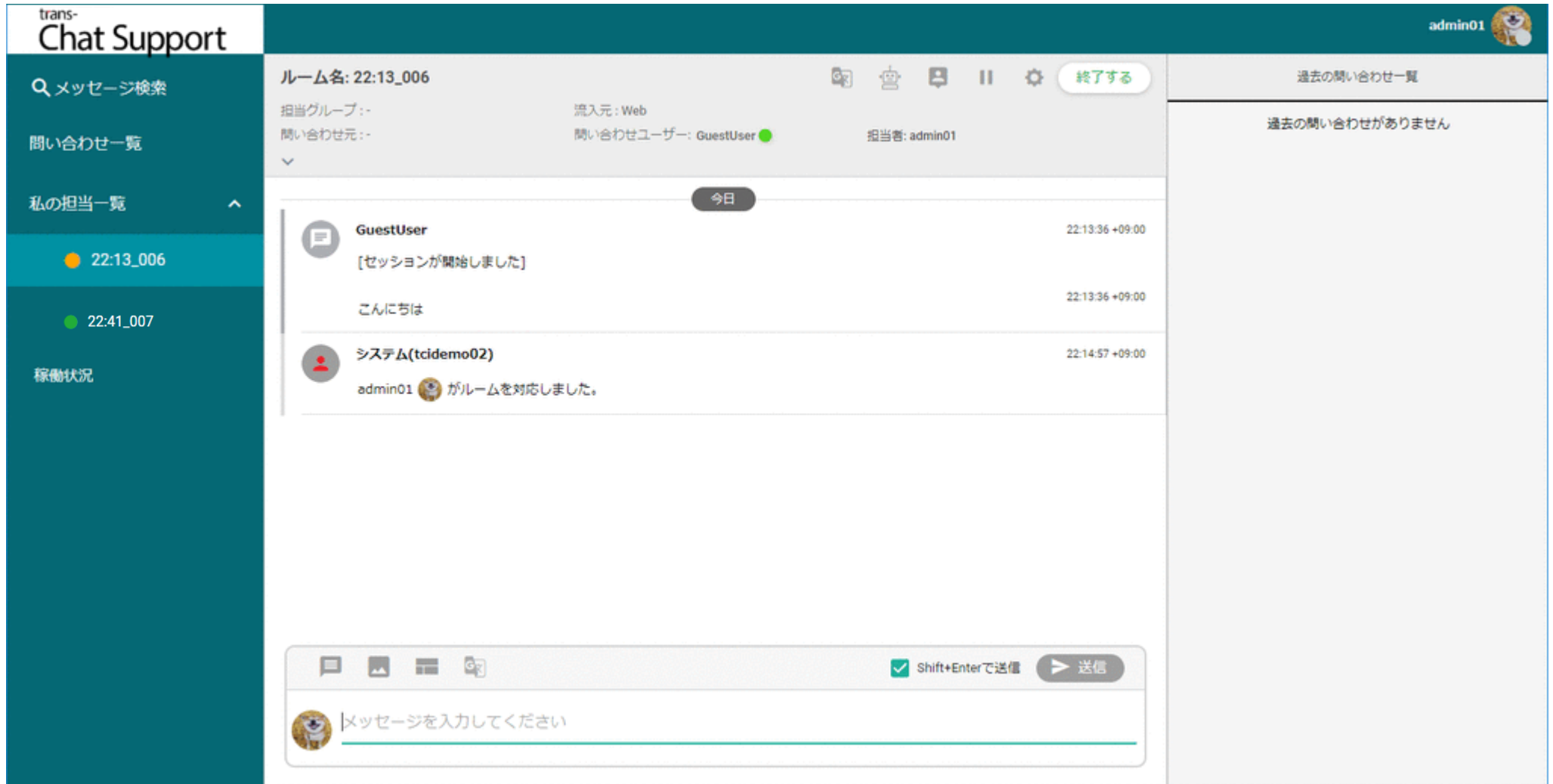
GuestUser 22:13:36 +09:00
[セッションが開始しました]

こんにちは 22:13:36 +09:00

オペレーターチャット対応画面

複数名のお客様と同時にチャットすることで効率的なコミュニケーションを行えます。過去の問合せの中から、同じお客様との履歴や類似のやり取り履歴を参照できるため、問合せの回答に役立てることができます。

複数名とのチャットを切替



The screenshot displays the 'trans-Chat Support' interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'メッセージ検索', '問い合わせ一覧', '私の担当一覧', and '稼働状況'. Under '私の担当一覧', two chat rooms are listed: '22:13_006' (selected) and '22:41_007'. The main chat area shows a room named '22:13_006' with a 'GuestUser' and 'admin01'. The chat history includes a system message '[セッションが開始しました]', a greeting 'こんにちは', and a confirmation 'admin01 がルームを対応しました。'. The right sidebar shows '過去の問い合わせ一覧' with the message '過去の問い合わせがありません'.



The screenshot displays the trans-Chat Support operator interface. The interface is divided into several sections:

- Header:** "trans-Chat Support" on the left and "admin01" with a user icon on the right.
- Left Sidebar:** Contains navigation options: "メッセージ検索" (Message Search), "問い合わせ一覧" (Inquiry List), "私の担当一覧" (My Assignments List), and "稼働状況" (Operational Status). The "16:45_003" room is currently selected.
- Main Chat Area:**
 - Room name: "ルーム名: 16:45_003".
 - Buttons for "終了する" (End), "終了" (End), and "終了" (End).
 - Metadata: "問い合わせ元: -", "問い合わせユーザー: デモユーザー", "担当者: admin01".
 - Annotations: "ユーザー情報 (最小化可能)" (User Information (Minimizable)) is placed over the user details.
 - Message history: A message from "デモユーザー" at 2017/05/09 04:45 PM with the content "お問合せ" (Inquiry) is highlighted with a blue box labeled "チャット対応内容" (Chat Response Content).
 - Message from "システム(tcidemo02)" at 2017/05/09 04:45 PM: "admin01(u. 6578621)がルームを対応しました。" (admin01(u. 6578621) has responded to the room).
 - Input area: "メッセージを入力してください" (Please enter a message) with a text input field and a "送信" (Send) button. A yellow box labeled "定型文、画像添付" (Templates, Image Attachment) is over the input area. A grey box labeled "オペレーター入力箇所" (Operator Input Area) is also present.
 - Buttons: "定型文、画像添付" (Templates, Image Attachment), "Shift+Enterで送信" (Send with Shift+Enter), and "送信" (Send).
- Right Panel:** "過去の問い合わせ一覧 (11)" (Past Inquiry List (11)) with a "ナレッジ" (Knowledge) button. It shows a list of past inquiries with details like date, room name, assignee, and status. A green box labeled "過去問い合わせ履歴" (Past Inquiry History) is over the list.

オペレーターチャット対応画面（定型文選択）

定型文はカテゴリごとに予め登録しておく事が可能です。有人チャット対応の効率化にご活用いただけます。



The screenshot displays the 'trans-Chat Support' interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'メッセージ検索', '問い合わせ一覧', '私の担当一覧', and '稼働状況'. The main chat area shows a session for room '22:13_006' with messages from 'GuestUser' and 'システム(tcidemo02)'. A '定型文' (template) selection popup is overlaid on the chat, showing a search bar and a list of templates such as '冒頭あいさつ', '終了あいさつ', and 'あいさつ'. The popup is highlighted with a red dashed border.

同一オペレータ自動指名機能

次回以降も同じオペレータにつながりことも可能です。



The screenshot shows the 'trans-Chat Support' interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'メッセージ検索', '問い合わせ一覧', and '私の担当一覧'. The main area displays a chat room for '12:55_001'. The header of the chat room includes 'ルーム名: 12:55_001', '担当グループ:-', '流入元: trans-Chat Support', and '問い合わせユーザー: なりたかすや'. A red circle highlights a button in the header. A text box on the right explains the function of this button.

対応中にこのボタンを押すと、次回以降の問い合わせが合った場合は、同じオペレータに自動指名されます。
(いなかった場合、ラウンドロビンで空いてるオペレータがアサインされる)



The screenshot shows a dashboard for 'trans-Chat Support' with a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar includes a search bar, a list of inquiries, and a list of assigned operators. The main content area displays several key metrics:

- ログインしているオペレーター数** (Number of logged-in operators): 1
- 対応可能なチャット総数** (Total number of chat sessions available): 10
- 対応中のチャット数** (Number of chat sessions in progress): 3
- オペレーター別の稼働状況** (Operator status by operator):

オペレーター	対応中	対応可能数	最も長い経過時間
admi...	2	10	9763
sv01	1	10	14519

- 待たされている訪問者数** (Number of visitors waiting): 0
- 訪問者の待ち時間** (Visitor waiting time): 00:00

対応中のチャット数

現在対応にあっているチャットの総数が表示されます。

オペレーター別の稼働状況

オペレーターごとの対応状況が表示されます。

ログインしているオペレーター数

ログインしているオペレーターの全数が表示されます。

対応可能なチャット総数

管理画面で設定された最大チャット数が表示されます。

待たされている訪問者数

問い合わせがあるものの、未対応である数が表示されます。

訪問者の待ち時間

未対応となっている問い合わせのうち、最も長い待ち時間が表示されます。

管理画面上で、問い合わせ件数やゲスト評価、オペレータの応対処理時間等の統計情報を、期間別で出力できるレポートニング機能を搭載。CSVエクスポートも可能です。

稼働状況モニタリング	対応中チャット数	オペレーターログイン数	待ち訪問者数	稼働時間・待機時間
オペレータパフォーマンス	対応件数	応答時間	CPH	処理時間
	ラベル別件数	転送(引継)回数	同時対応件数	
ユーザ/ルーム別統計	流入元チャネル	ゲストユーザー流入数	ユーザプラットフォーム	開始・終了・完了日時
コールセンター管理	問い合わせ件数	応答数・放棄数	ゲスト評価	平均応対時間
	平均待ち時間	最大待ち時間		



ユーザー権限比率



処理時間



ルーム別 問い合わせ累計



ゲスト評価

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

よくある回答や社内の対応ノウハウを最大限に活用・共有する「定型文」機能や「引継・転送」機能により、教育コスト低減・効率的なチャット運用が可能です。

定型文サジェスト機能



あいさつなどよく使うテキストは、カテゴリごとに「定型文」として登録し、簡単に呼び出して使うことができます。回答で入力中のテキストに定型文の一部に合致するものがあれば、自動でサジェストし、入力補完されます。

チャット引継/転送機能

担当者指定

<input type="radio"/>		[あなた]	2件
<input type="radio"/>		manabu	0件
<input checked="" type="radio"/>		草野真穂	0件

キャンセル 引き継ぐ

クレームになった場合、スーパーバイザーがオペレーターからチャットを引き継いだり、専門性の高い質問には、経験豊富なオペレーターに転送するなど、自由に対応中のチャットを引継/転送することができます。

LINEスタンプ利用

スタンプの送信、受信が可能です。



チャットルーム管理機能

問合せ分類、メモを残せます。



満足度アンケート

5段階の満足度とフリーコメントが収集できます。
※Webチャットのみ



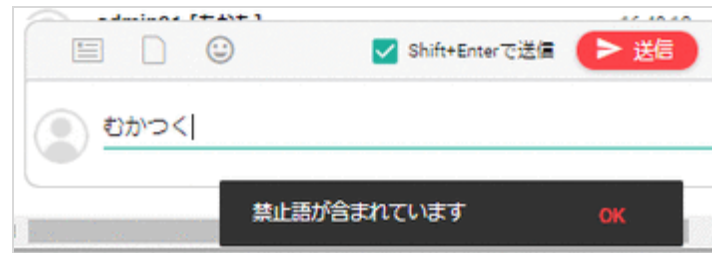
翻訳機能

ユーザーやオペレーターの言語を翻訳できます。



禁止ワード

送信できないキーワードを登録できます。



監視ワード

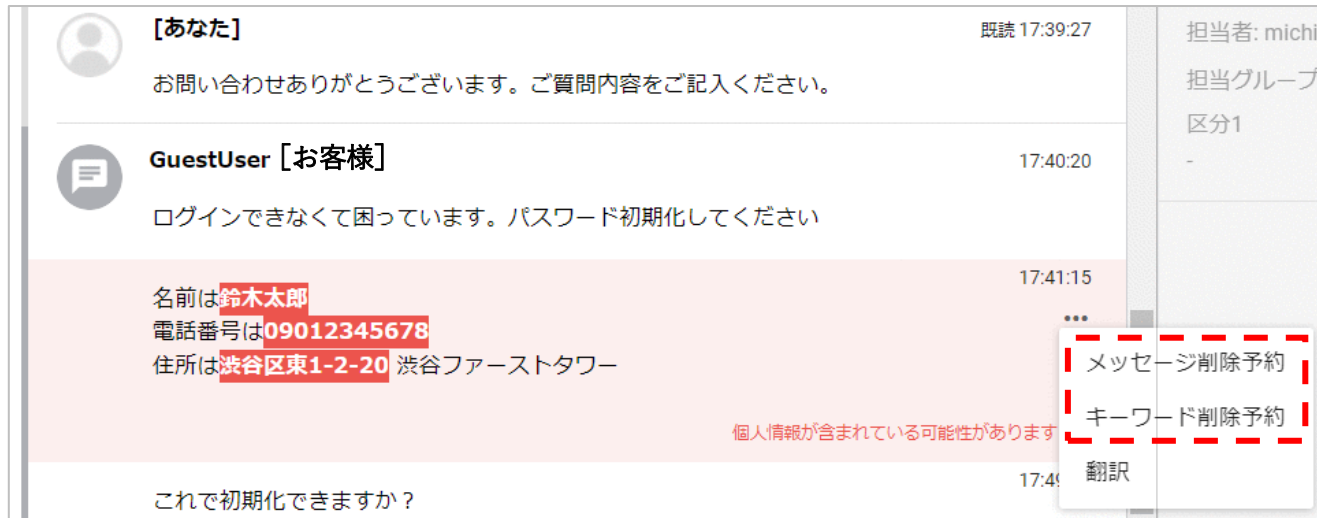
監視ワードを使用したチャットに「！」がつきます。

メッセージ検索	状態	経過時間(分)
問い合わせ一覧	▲● 対応中	5
私の担当一覧		
● 16:48_004	▲	

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

個人情報検出アラート、メッセージ削除

お客様がチャットに個人情報を入力してしまった場合、アラートを出すことができます。また入力された個人情報をチャットログから削除することもできます。



【あなた】 既読 17:39:27 担当者: michi
お問い合わせありがとうございます。ご質問内容をご記入ください。 担当グループ: 区分1

GuestUser [お客様] 17:40:20
ログインできなくて困っています。パスワード初期化してください

名前が鈴木太郎
電話番号は09012345678
住所は渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー
個人情報が含まれている可能性があります

メッセージ削除予約
キーワード削除予約
翻訳

これで初期化できますか? 17:41:15



キーワード削除予約済み 17:41:15

名前は****
電話番号は*****
住所は*****

個人情報が含まれている可能性があります

個人情報検出アラート機能にて個人情報と想定される内容に、赤色で注意を促します。

メッセージは個別に削除予約を行うことができ、管理者が承認することで削除されます。

※設定にて個人情報を自動削除することも可能

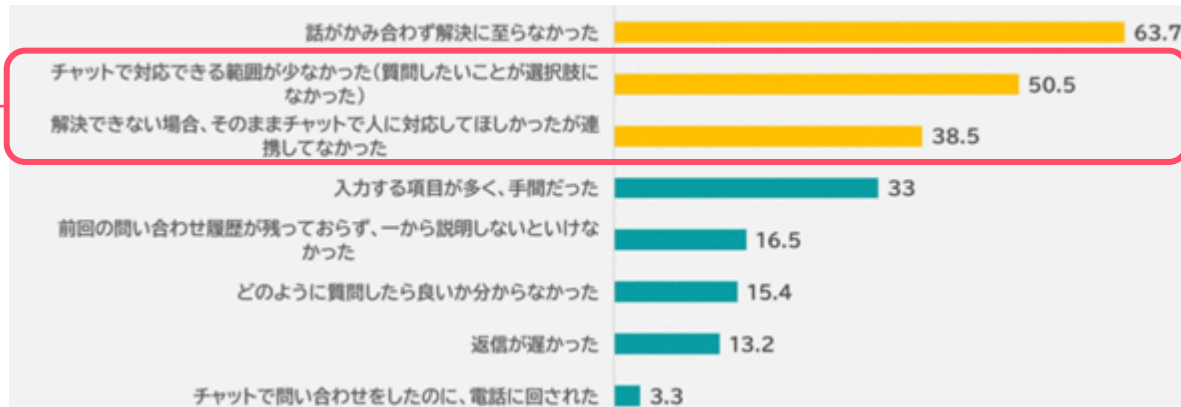
メッセージ削除後は「*」となりログからも削除されます

有人チャットとシームレスに連携できる チャットボット機能

ハイブリッドチャットの重要性

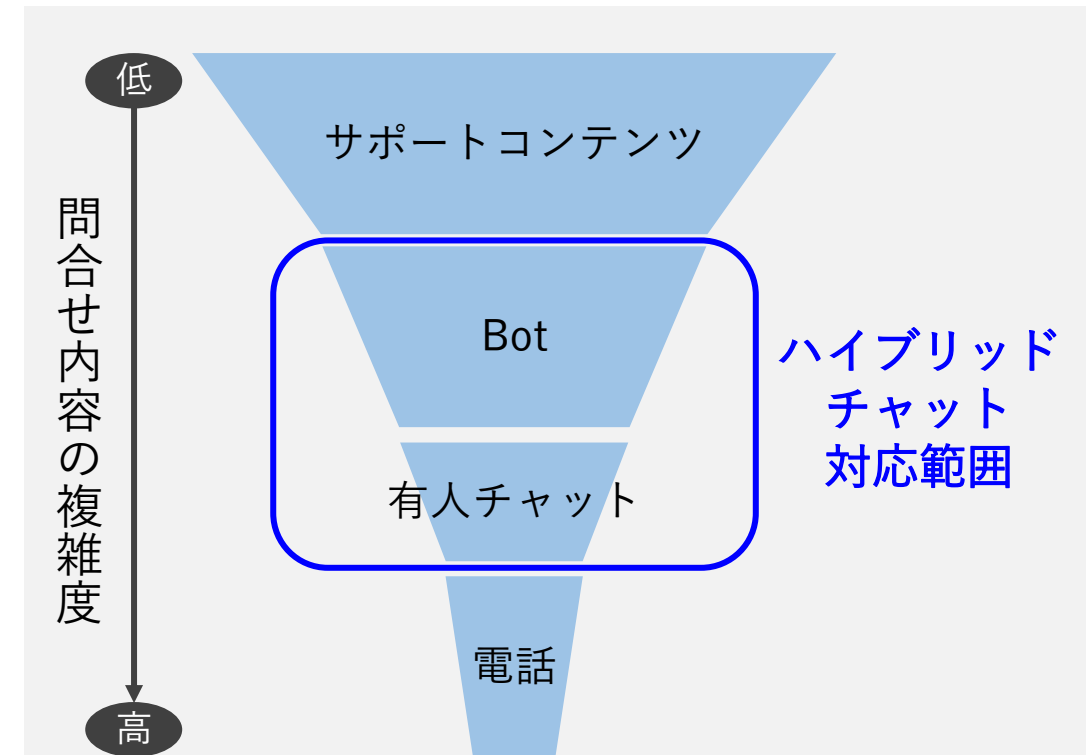
エンドユーザーは自身の問題を解決できる適切なチャネル利用を望んでおり、問合せ内容の複雑度 (=問題解決の難易度) 別に対応できるハイブリッドチャットがCX向上のポイントです

エンドユーザー視点のチャット課題 (チャット問合せ時の不満)



- Botメニューに質問したい選択肢がなく 自己解決ができない
- Bot未解決時の有人チャット対応連携が出来ず 問題解決までに時間がかかる

ハイブリッドチャットによる課題解決

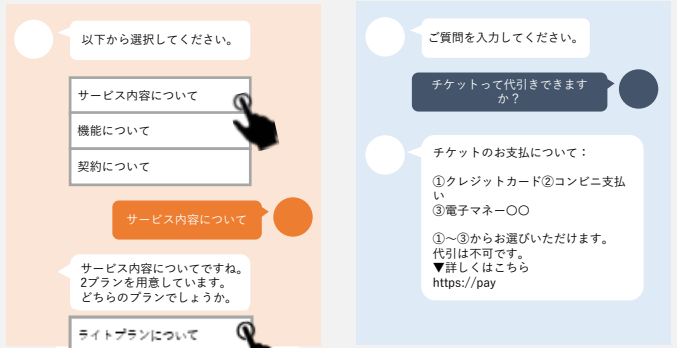


エンドユーザーは問合せ内容の複雑度に応じて対応できるチャネル利用を求めている

※出典：モビルス株式会社「お客様窓口の利用動向調査2022」

標準的なシナリオ型・一問一答型チャットボット機能のほかにも生成AI等 様々なシーンに活用可能です。さらに、ハイブリッドチャット機能によりお悩み解決までスムーズなご案内が可能となります。

標準的なチャットボット機能



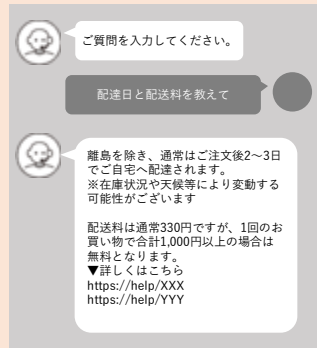
◆ シナリオ型

ユーザー入力、選択で応答内容を分岐したい

◆ 一問一答型

単純な一問一答形式の自動応答(完全一致、部分一致)

生成AI チャットボット機能



◆ 生成AIによる自然なやりとり
質問の意図に合わせて複数のFAQ要約回答

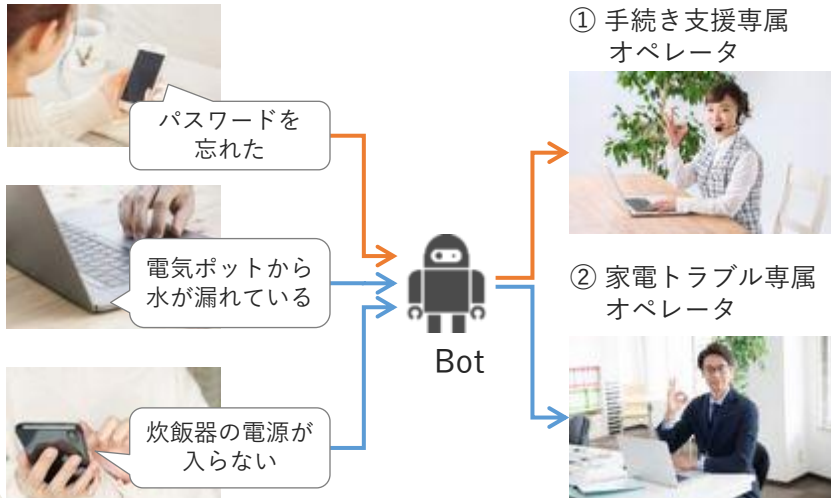
ハイブリッドチャット機能

- 問い合わせ内容の情報を収集してからオペレーターに切り替えたい
- チャットボットで解決できない課題はオペレーターが解決 (CX向上)

応用的な活用方法

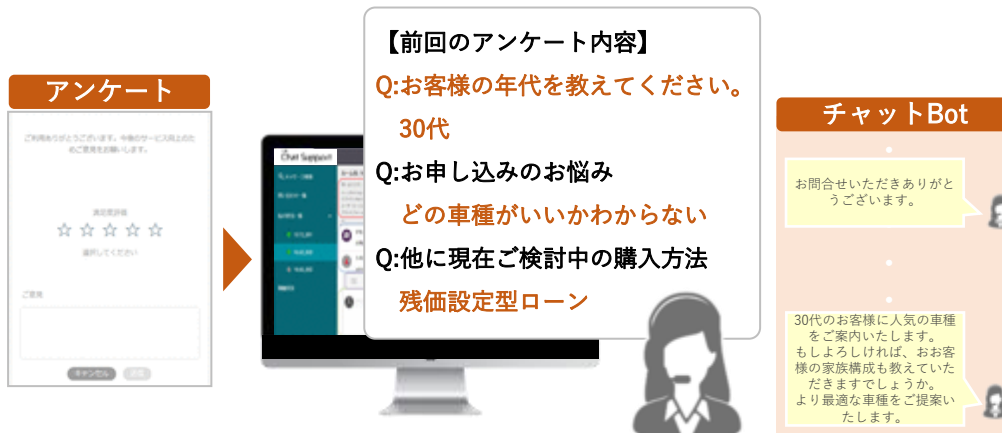
- ユーザーにアンケートを送って、ユーザー属性情報を更新したい
- 時間帯や曜日などで応答する内容を切り替えたい
- ユーザー属性によって応答内容を書き換えたい
- オペレーター対応の後に、自動応答で満足度アンケートを実施したい
- ユーザーに画像や動画を送信したい
- 画像 / 動画 / カルーセル / 位置情報 / スタンプ を送受信する

◆ 問合せ別での振り分け



◆ アンケート活用例

取得したアンケート回答を確認し、お客様が重要視しているポイントをふまえたセールスを実施



◆ 画像 / ボタン / スタンプ など



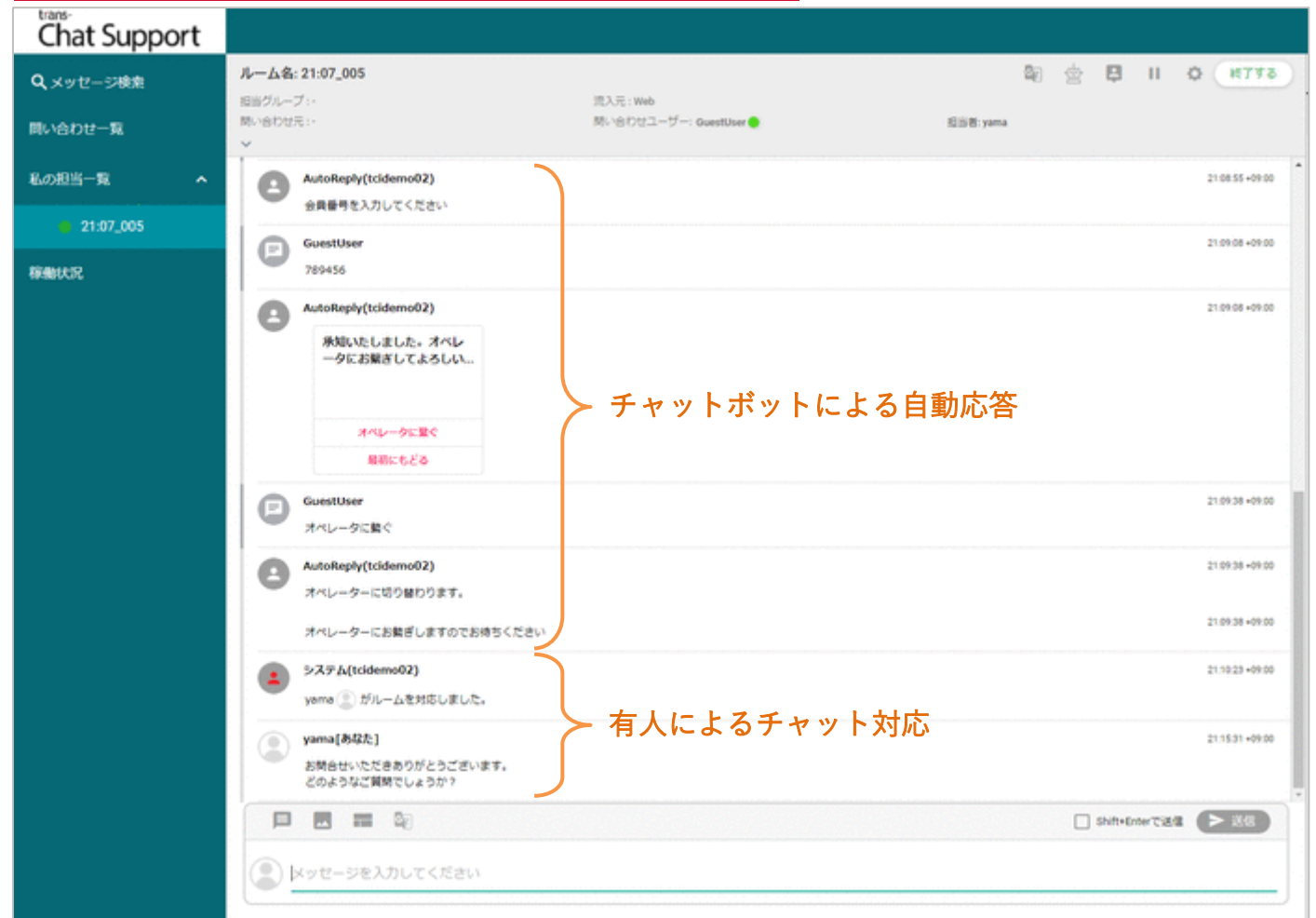
チャットボットでの自動対応から有人チャット対応へシームレスに連携

チャットボットによる自動応答後に有人に転送することが可能ですので、基本的なヒアリングはチャットボットにて行いつつ、有人チャットでは問題解決に集中できます。

ユーザー側WEBチャット画面



有人チャットオペレータ側対応画面

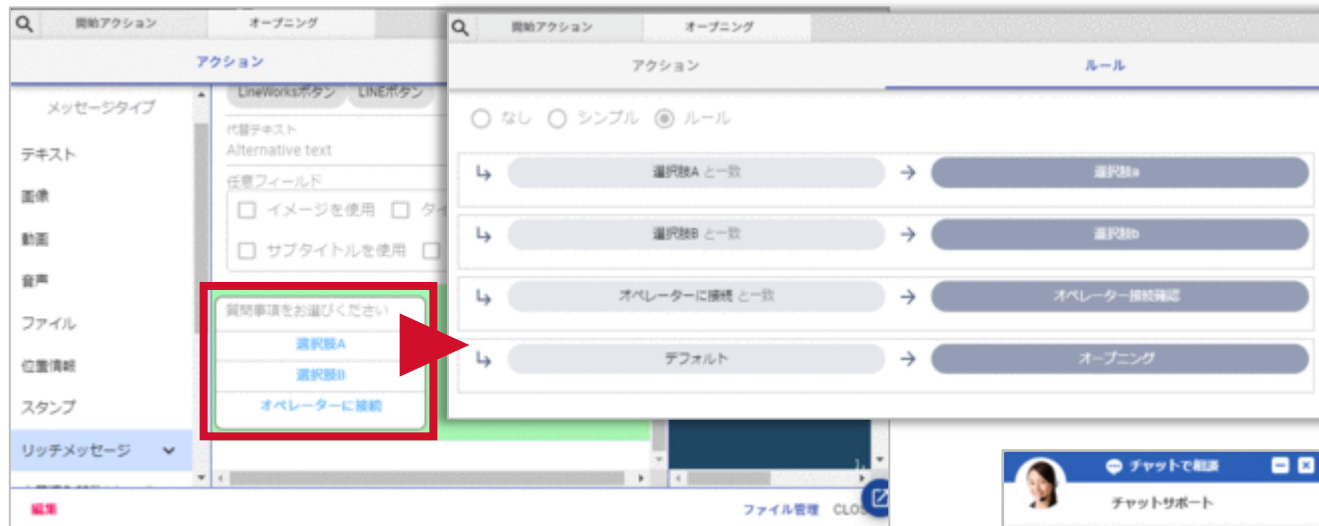


※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

プログラミングスキル不要で誰でもチャットボットの構築が可能です。クリックのみの直感操作でシナリオが作成できます。備え付けのシミュレーターを使って、すぐに内容を確認することもできます

シナリオ作成画面

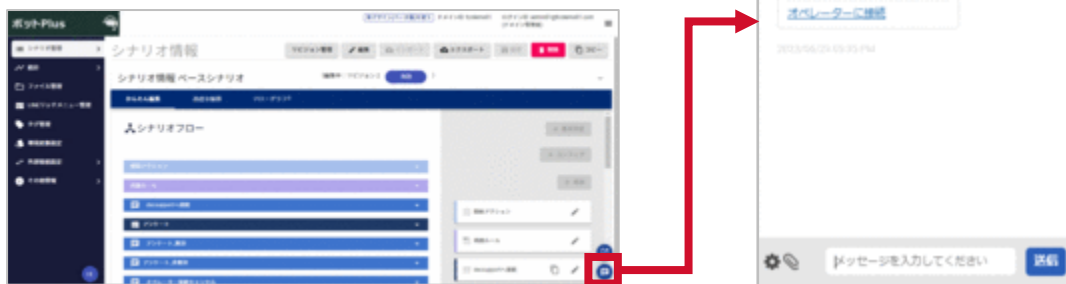
① 選択肢を作成



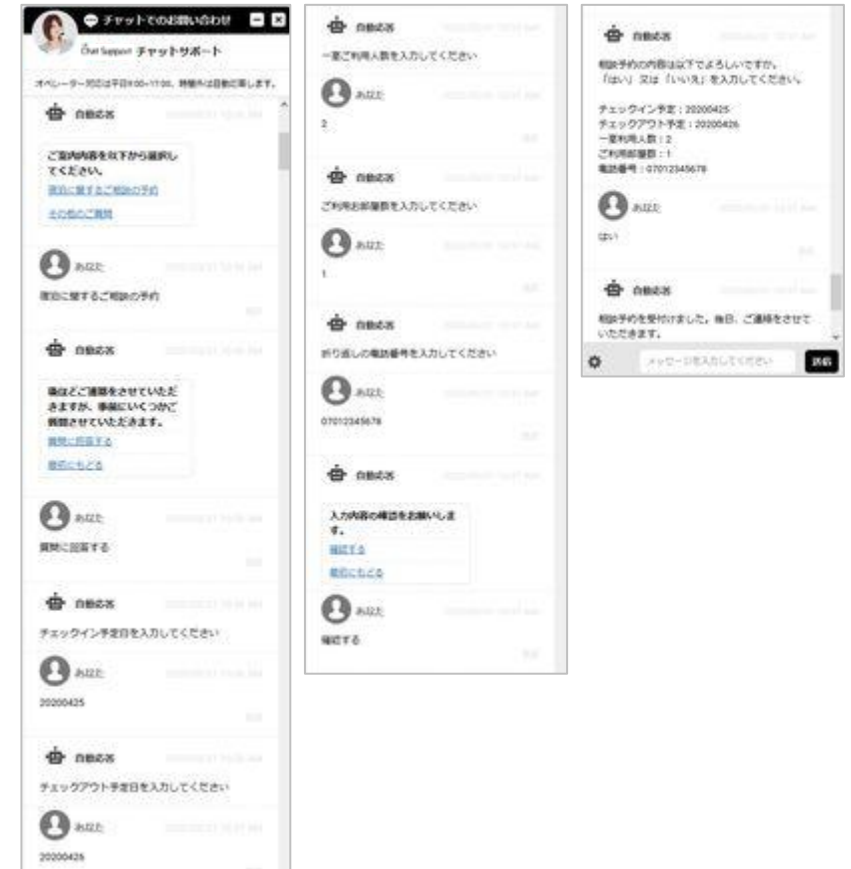
② 選択後の動きを設定



◆ シミュレーター



WEBチャットボット画面

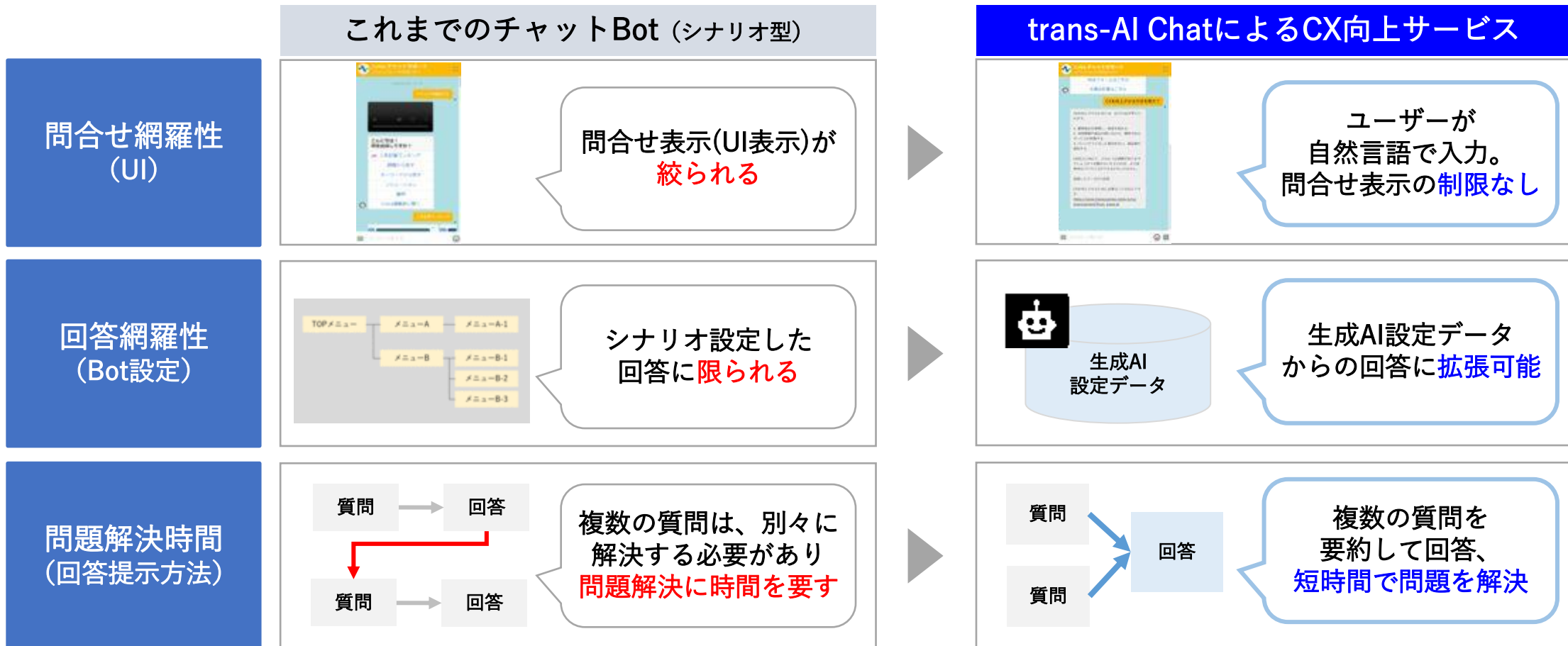


※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

生成AIボットのメリット（シナリオ型ボットとの違い）

エンドユーザーの悩み（問合せ）と回答の網羅性を高め複数の質問を要約して回答することで、自己解決までの時間を短縮します。

trans-Chat Support × 生成AI trans-AI Chat

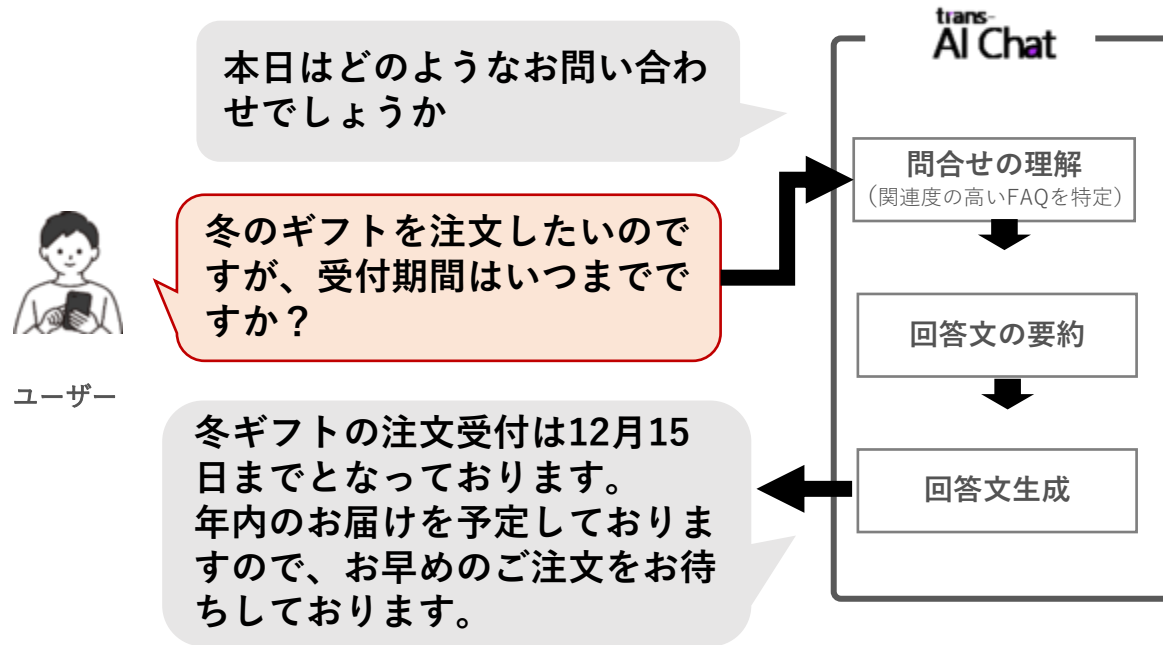


いくつかの制約条件により
自己解決に失敗するケースあり

生成AI Botによる制約解消で
自己解決を促進

質問に対して適切なFAQを特定し、複数のFAQを質問の意図に合わせて要約回答することができます。

生成AI-Botによる接客 (イメージ)



※チャット画面に入力された情報を直接利用せず、APIを通じて回答に必要な情報のみを生成AIへ入力。そのため、万が一個人情報が入力されたとしても、生成AIには学習されない仕様になっています。

生成AIがユーザーの質問文を理解し、適切な回答を提示希望する回答にスムーズに到達可能です。

デモ動画



複数の質問に対して端的に回答することで、電話応答のような自然なやりとりを実現しました。

生成AIのブラックボックス化を排除した生成AI管理インターフェース

データ更新はFAQファイルのアップロードのみで即時反映可能です。
AIによる回答の根拠の確認や、設定やFAQの新旧比較により生成AIのブラックボックス化を排除しました。

接客ルール設定

新旧比較プレビュー

回答生成根拠確認

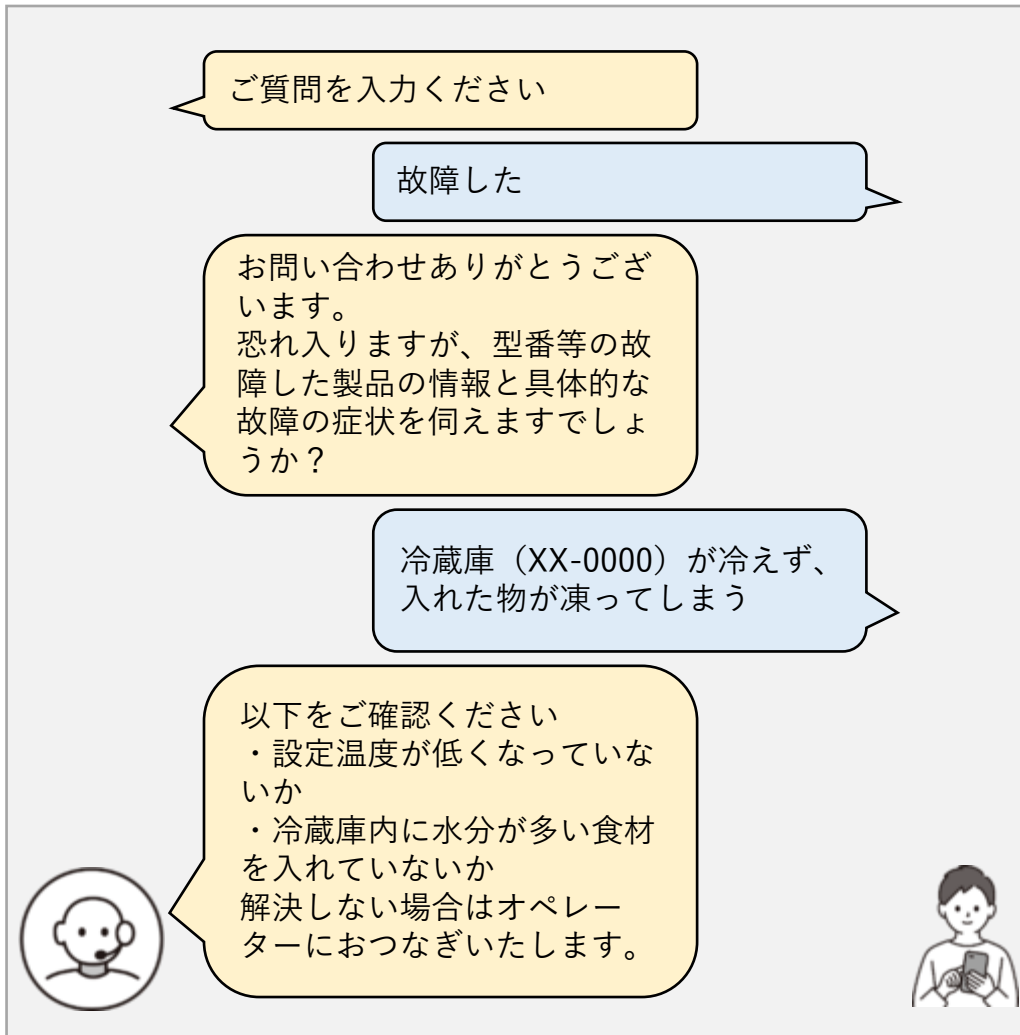
類似度	質問文	回答
0.933	【冷蔵庫】冷蔵庫の選び方？冷蔵庫のサイズ選び方を教えて。冷凍食品が多めです。	【冷蔵庫】ご利用いただくご家族人数で異なります。下記計算式から目安をご確認いただけます。目安容量=70L×(ご家族人数)+(120L~170L(常備品容量))+100L(予備スペース) 例：4人家族の場合(70L×4)+170L+100L=550L
0.93	【冷蔵庫】冷蔵庫の選び方？冷蔵庫の容量を知りたい	【冷蔵庫】引き出し式冷蔵庫(冷凍室、野菜室など)の場合、カタログなどには、定格内容積とあわせて、食品収納スペースの目安も表示しています。 https://XXXXX
0.927	【冷蔵庫】冷蔵庫の選び方？冷蔵庫の上手な使いかたを知りたい	【冷蔵庫】以下ページより参照いただけます。 https://XXXXX
0.909	【冷蔵庫】冷蔵庫の設置？設置場所の選びかた	【冷蔵庫】設置場所は下記点をご確認ください。●熱源から離れたところ。直射日光の当たらないところ ●床が丈夫で水平なところ ●周囲に放熱スペースをあげられる https://XXXXX
0.905	【冷蔵庫】冷蔵庫の冷却・製氷？冷えるすぎる、冷蔵庫の食品が凍る	【冷蔵庫】以下をご確認ください。●温度設定が強くなっていませんか。一度設定を「中」にしてください。●冷蔵庫の奥やチルドルームに水分が多い食品を入れていませんか。一冷蔵庫の奥には冷気吹き出し口があるため、水分の多い食品を置くことで凍ることがあります。霜の手前か、霜の奥に置いてください。

FAQ登録

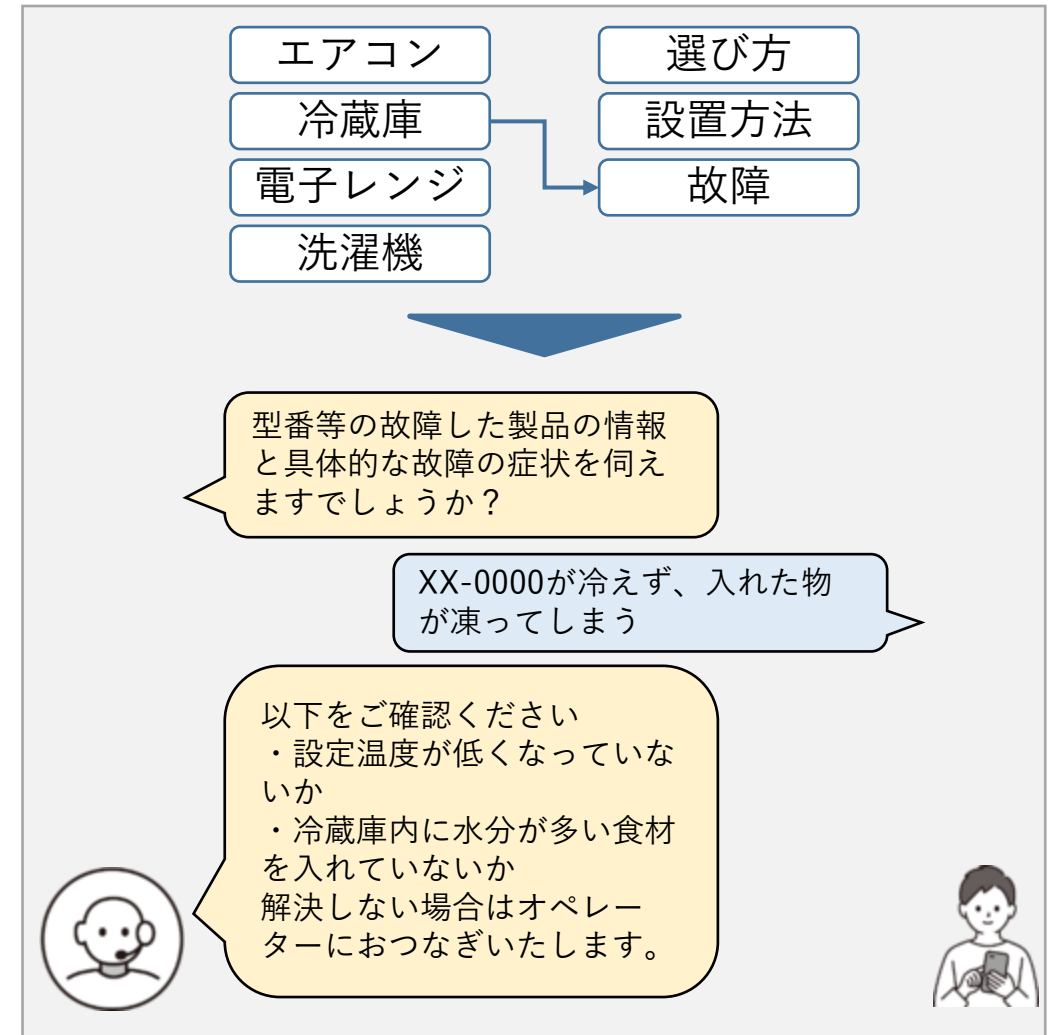
本番反映前に、設定内容や登録したFAQで問題がないかを回答の新旧比較と回答生成に利用したFAQから確認可能です。

漠然とした質問に対する聞き返しの設定やシナリオ機能と連動したFAQの絞り込み機能により、エンドユーザーのお困りごとを特定することで、解決率アップへつなげることが可能です。

聞き返し設定



FAQ絞り込み



コールやチャットのVoCデータから生成AIに最適化されたFAQを作成することでFAQの網羅性をUPできます。



コールやチャットのVoCデータ

会話ID	メッセージID	お問い合わせ日時	ユーザーID	メッセージ
XXX-0059	YYY-0001	2025/6/10 10:21	abc0079	お待たせいたしました。オペレーターの〇〇と申します。本日はどのようなご要件でしょうか？
XXX-0059	YYY-0002	2025/6/10 10:23	abc0079	注文した商品のキャンセルはいつまで可能か教えてください。
XXX-0059	YYY-0003	2025/6/10 10:25	abc0079	ご注文いただいた商品のキャンセルは通常ご注文より3営業日以内となっております。キャンペーン商品など一部商品はキャンセル期間が異なる場合がございますのでご注意ください。詳しくは以下のサイトをご覧ください。https://www.XXX.co.jp/XXXXX
XXX-0059	YYY-0004	2025/6/10 10:26	abc0079	ありがとうございます。キャンセルの仕方を教えてください。
XXX-0059	YYY-0005	2025/6/10 10:26	abc0079	このままチャットでキャンセルのお手続きが可能です。
XXX-0059	YYY-0006	2025/6/10 10:27	abc0079	Webからはキャンセルできませんか？
XXX-0059	YYY-0007	2025/6/10 10:29	abc0079	失礼いたしました。マイページにログインいただき注文履歴よりキャンセルしたい商品を選択いただき、詳細ページのキャンセルボタンよりキャンセル可能です。
XXX-0059	YYY-0008	2025/6/10 10:29	abc0079	ありがとうございます。Webからキャンセルします。
XXX-0059	YYY-0009	2025/6/10 10:30	abc0079	承知いたしました。その他お手伝いできることはございますか？
XXX-0059	YYY-0010	2025/6/10 10:30	abc0079	大丈夫です。
XXX-0059	YYY-0011	2025/6/10 10:31	abc0079	承知いたしました。お問い合わせいただきありがとうございました。
XXX-0059	YYY-0012	2025/6/10 10:31	abc0079	ありがとうございました。



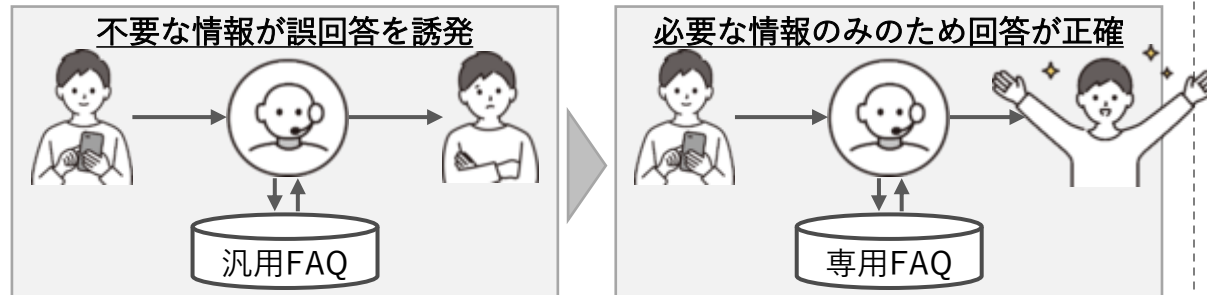
AIに最適化されたFAQデータ

#	Question	Answer
1	注文した商品のキャンセルはいつまで可能ですか？	通常、ご注文より3営業日以内にキャンセルが可能です。ただし、キャンペーン商品など一部商品はキャンセル期間が異なる場合がございます。詳細は以下のサイトをご確認ください。https://www.XXX.co.jp/XXXXX
2	商品のキャンセルの手続き方法を教えてください	チャットもしくは、Webからもキャンセルのお手続きが可能です。
3	Webから商品のキャンセルをするにはどうすればよいですか？	マイページにログイン後、注文履歴からキャンセルしたい商品を選択し、詳細ページのキャンセルボタンをクリックしてください

導入するサービスの必要条件をヒアリングさせていただき、ハルシネーションに対する以下の取り組みやサービスを提案いたします。

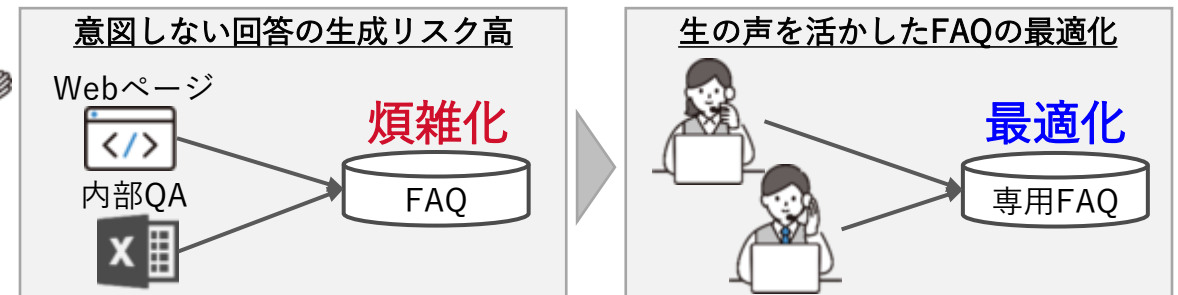
生成AI専用FAQの構築

AIに特化したチューニングを行うことで、正しいFAQの検索精度向上と不要な情報によるハルシネーションの低減を実現



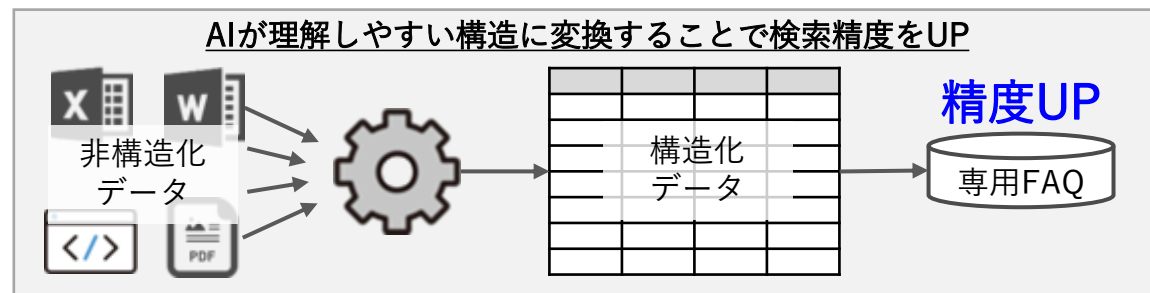
有人チャットサポートのノウハウを活かしたFAQ最適化

現場ノウハウからエンドユーザーの質問意図理解と端的かつ適切な回答を作成することで、FAQ内の潜在的なハルシネーションリスクを排除



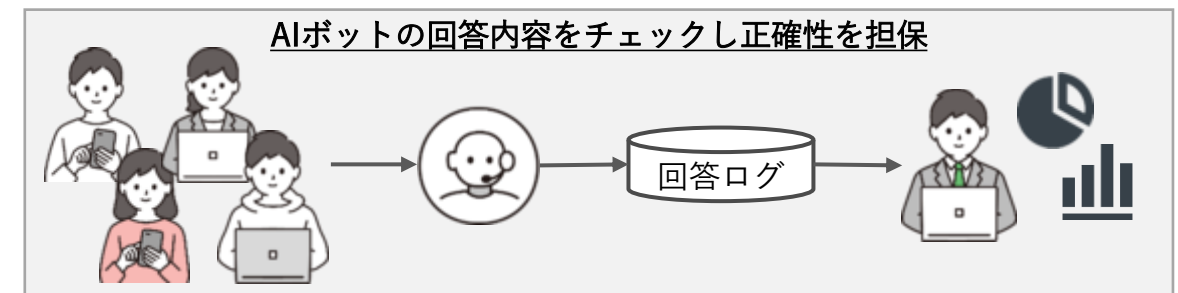
非構造化データから構造化データへの変換

様々形式の非構造化データを構造化データへ変換し、検索精度をUPさせることで、ハルシネーションの発生を抑制



回答ログからAIボット回答の妥当性チェック運用

現場の知見を活用し、ログから問合せ内容に対してAIボットの回答が正しいかを分析し、必要に応じてユーザーへのフォローやFAQ改善を実施



生成AIを活用し デジタルチャネル移行と自己解決を向上

課題

有人工数削減とCX向上を両立しつつ、ギフト特有の季節繁閑に対応するDX推進施策を推進中
その一環として「コープのギフト」のチャットBotの
チャットbotの利用しやすさ
自己解決率を向上していきたい

施策

trans-AI Chat（生成AIボット）を導入

■利用しやすさの向上

生成AIがユーザーの質問文(自然言語)を理解し、適正な回答を提示。
従来のシナリオメニューの選択が不要になり、スムーズに求めている回答に到達。

■チャットbot解決率向上

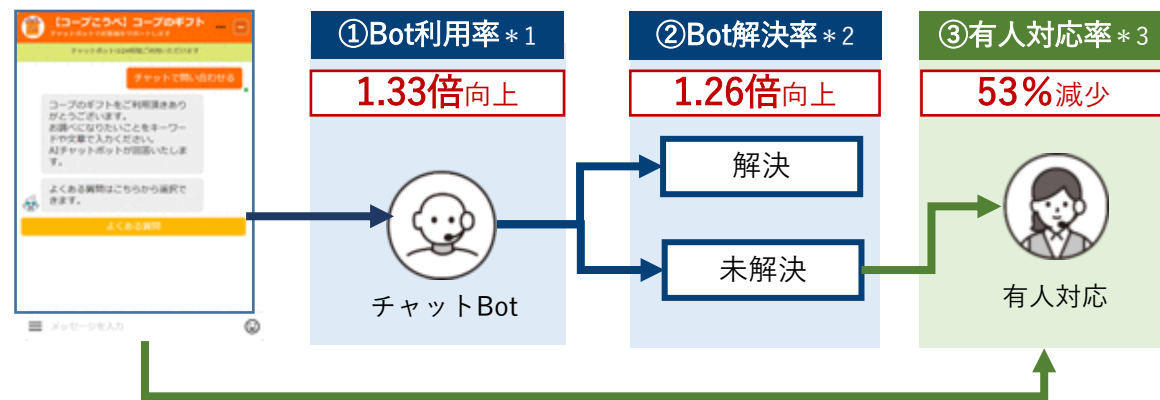
コールログ、チャットログから生成AIを用いてFAQ草案を自動生成し、FAQデータを増量。チャットbotでの解決率を大幅改善

■有人チャットと連携し、ノンボイスでの解決率向上

未解決のケースでも、trans-AI Chatとトランスコスモス独自のチャットツール「DECSupport」がシームレスな情報連携を行い、短時間で問題解決。

効果

導入後約1カ月でBot利用率/解決率が向上
有人対応率も大幅に改善
さらなる効果拡大に向けAI Chatチューニングを継続実施中



【集計期間】導入前：2023年9/21(木)～12/31(日) 導入後：2024年10/25(金)～11/20(水)

①Bot利用率：算出方法：Bot利用数÷有効利用数

※有効利用数：チャット起動後、自然文入力又はシナリオBotおよび有人対応メニューを選択している数(初期離脱を除く利用数)

②Bot解決率：算出方法：アンケート解決数÷アンケート回答数

③有人対応率：算出方法：有人対応チャネル選択数÷有効利用数

個人特定チャット構築

個人特定チャットプランの違い

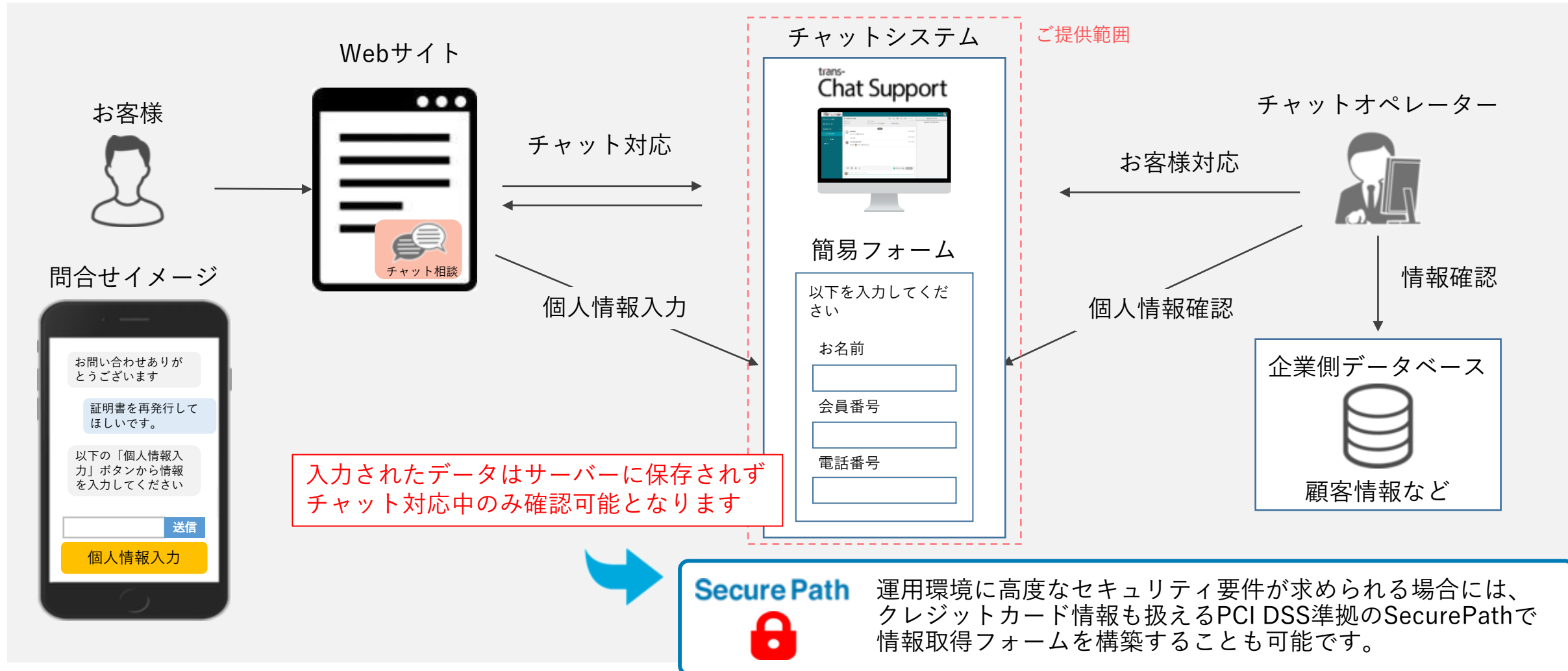
- 情報取得フォームの利用やログイン情報連携を実施することで、個人情報特定チャットを構築することが可能です。

		A	B	C
		簡易フォーム	SecurePathフォーム	ログイン情報連携
費用	初期	¥20万～ ※フォームの構成・個数によって変動	¥91.5万～ ※フォームの構成・個数によって変動	¥20万～ ※情報連携の方式により変動
	月額	¥0	¥67万～ ※フォームの個数によって変動	¥0
特徴		マイページなどの構築が必要なく、 応対中、状況に応じて個人特定を 行った対応ができる	強固なセキュリティを求める場合 におすすめ	マイページを構築している場合な どに有効
取り扱い可能な情報		文字情報／数字情報 例) 住所、電話番号	文字情報／数字情報 例) 住所、電話番号	文字情報／数字情報 例) 住所、電話番号
クレジットカード情報の取り扱い		× 不可	○ PCI DSS準拠	× 不可
入力データの取り扱い		入力されたデータは保存されず ツールの一時情報エリアに格納 チャット対応中のみ確認可能	入力されたデータは保存 設定した保存期間内に限り、 専用の管理画面で確認可	取得したデータは保存 BOTオプション導入時のみ Aと同様に一時情報エリアに格納 場所を移動可能

一時情報フォームを利用した個人特定チャット

チャットサポートでは、多くの場合、システムに個人情報を残すことがセキュリティ観点から難しいため、個人と特定した対応ができず、お客様は電話やメール窓口にたらい回しにされてしまいます。

trans-Chat Support では、情報取得フォームを利用することで用途に応じた個人情報特定チャットを構築することが可能です。

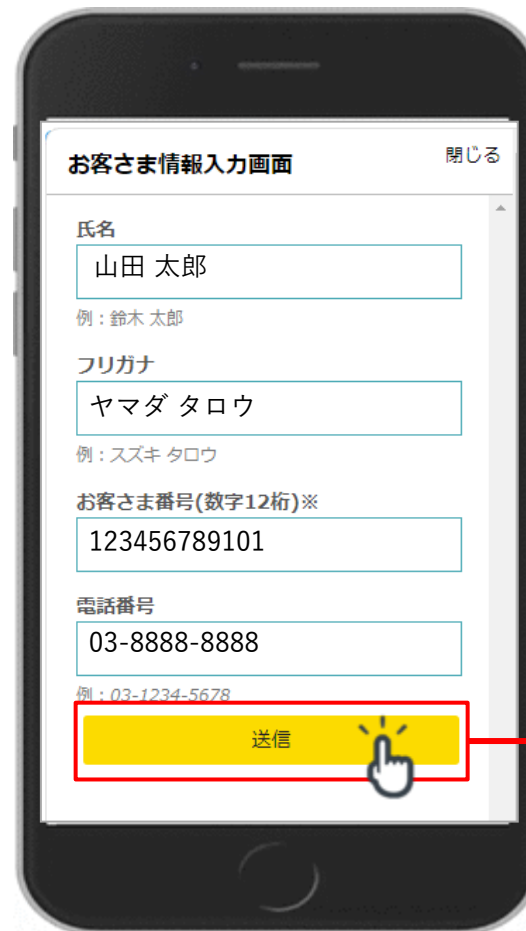
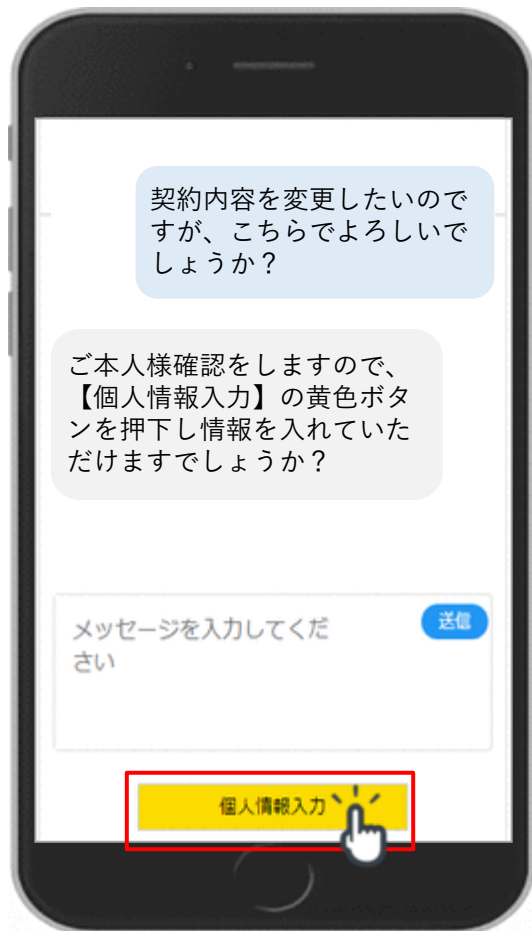


入力された内容は問い合わせルームの一時情報の欄に入力されます。

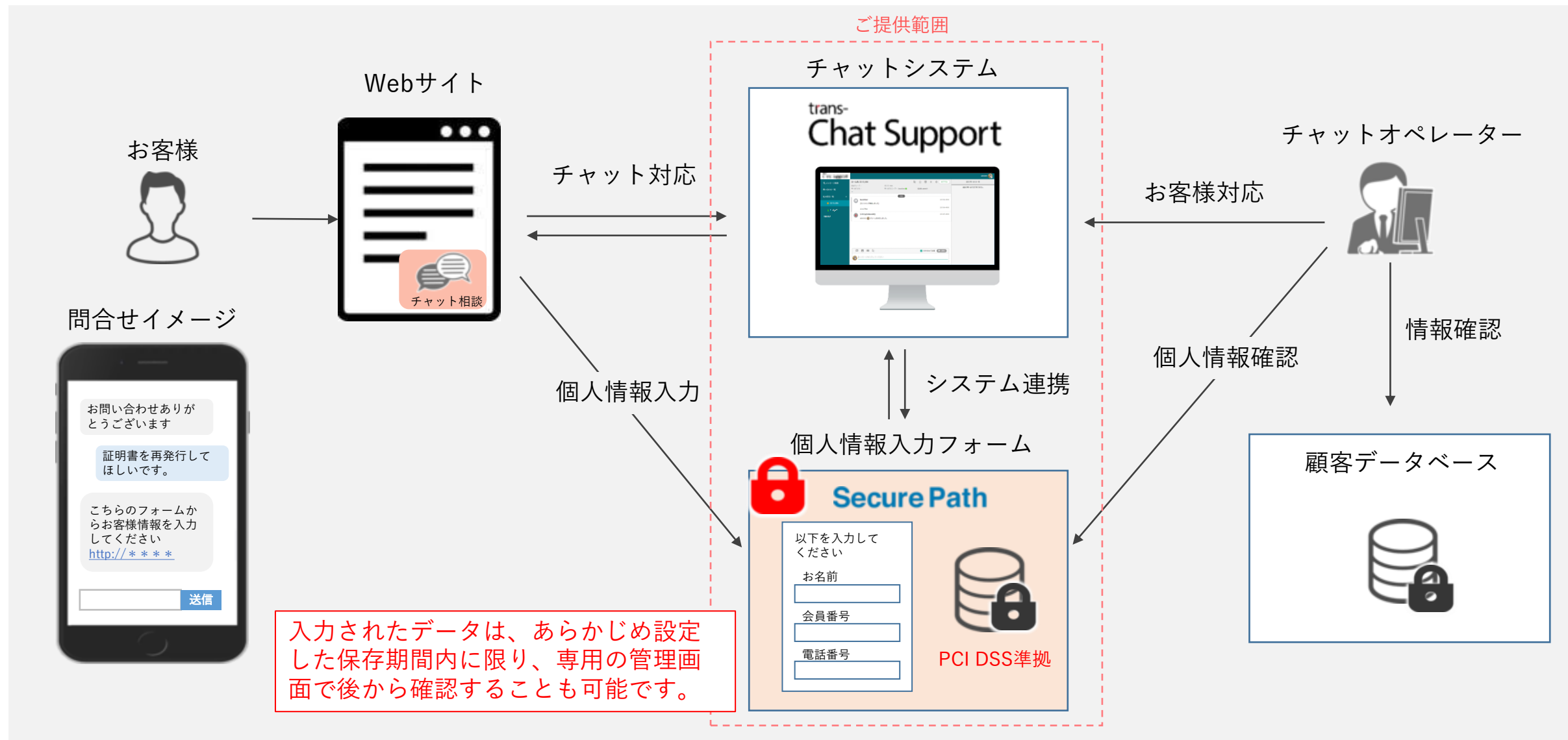
個人特定が必要な対応内容

個人情報入力（簡易フォーム）

フォーム入力内容を
trans-Chat Support で確認

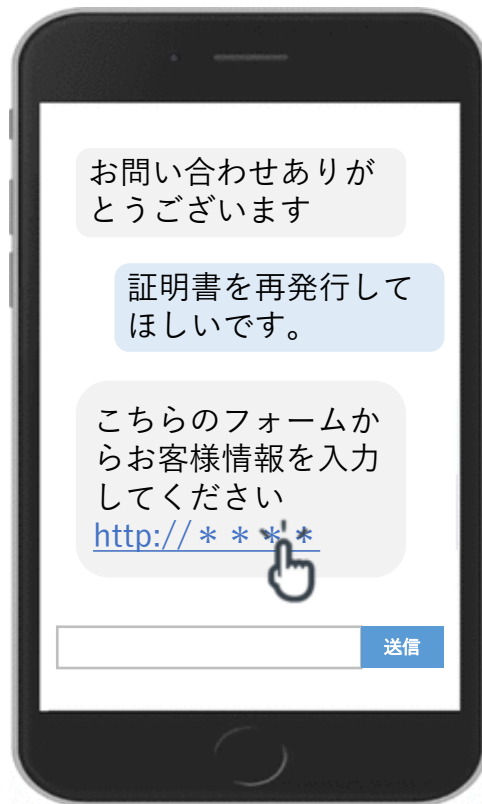


クレジットカード情報も取り扱えるPCI DSS に対応したSecurePath を利用することで、安心のセキュリティで対応することができます。



お客様は専用フォームへ個人情報を入力することで、オペレーターはSecurePath の管理画面から入力された情報を確認し、個人を特定した対応が可能となります。

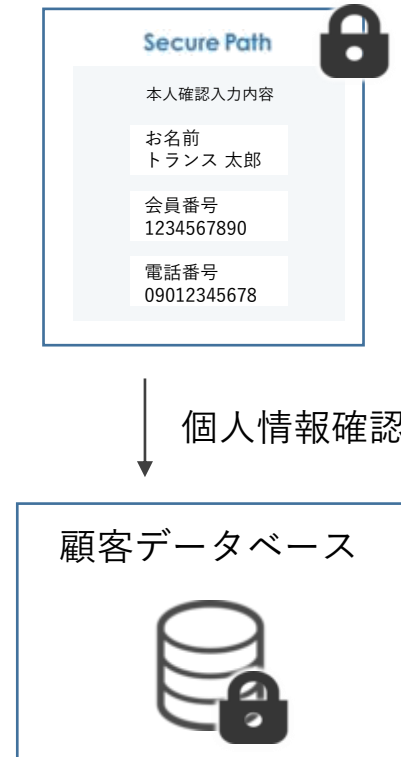
個人特定が必要な対応内容



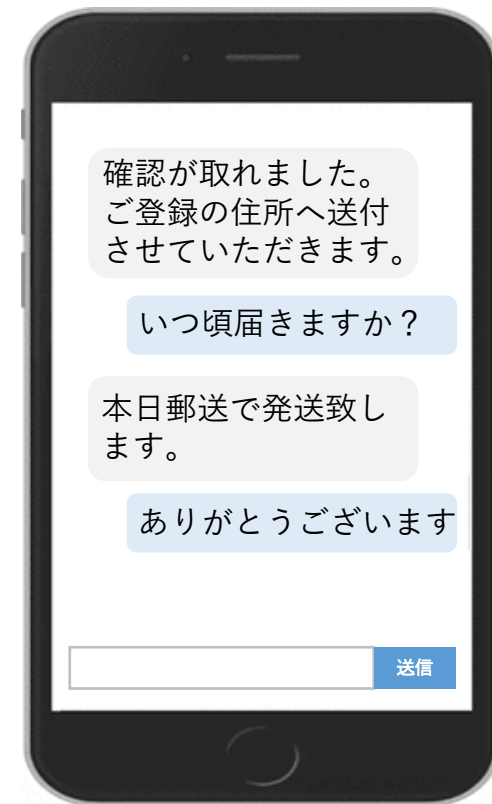
個人情報入力 (SecurePath)



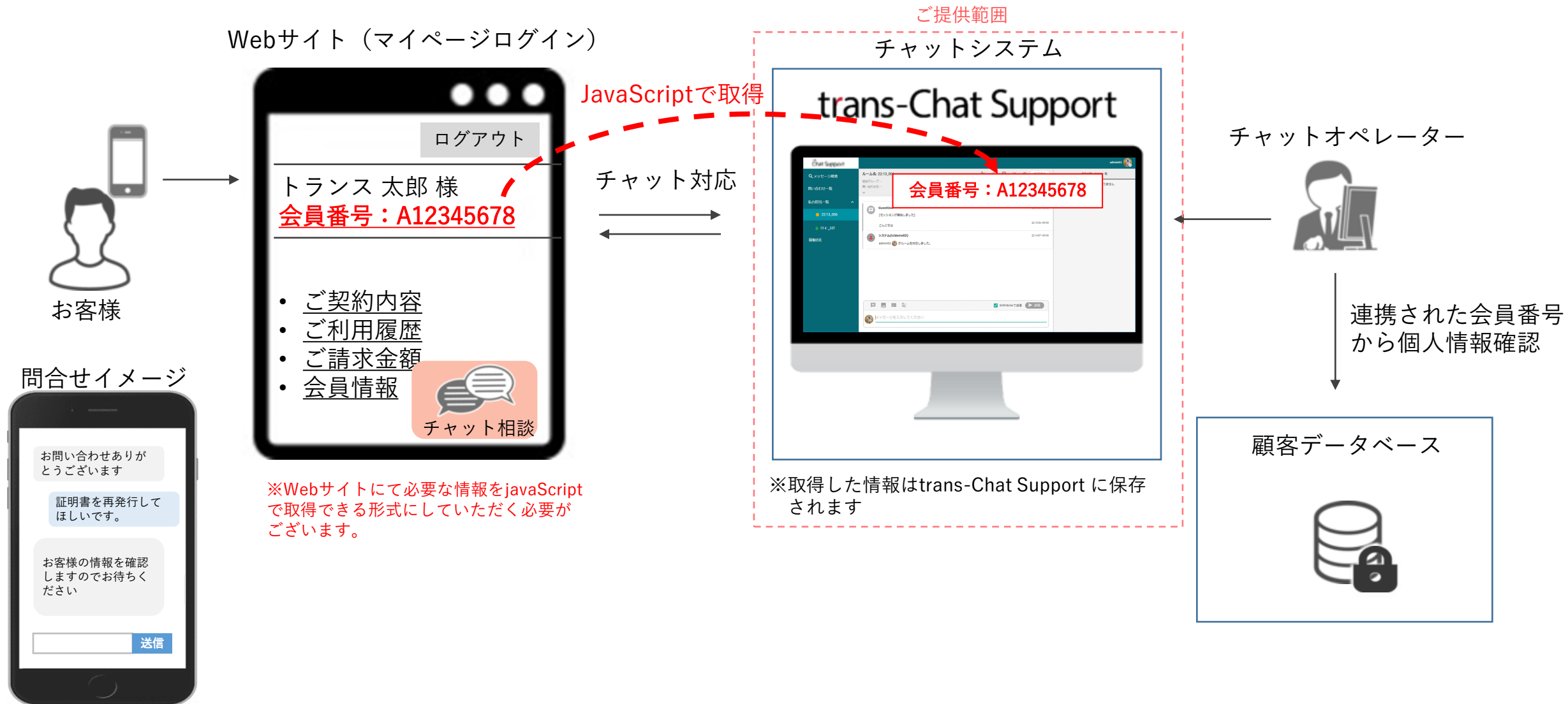
オペレーターは個人特定・確認



お客様個別の対応



trans-Chat Support では、お客様がログインされているマイページ等の会員情報を取得することで、個人を特定した対応も可能となります。

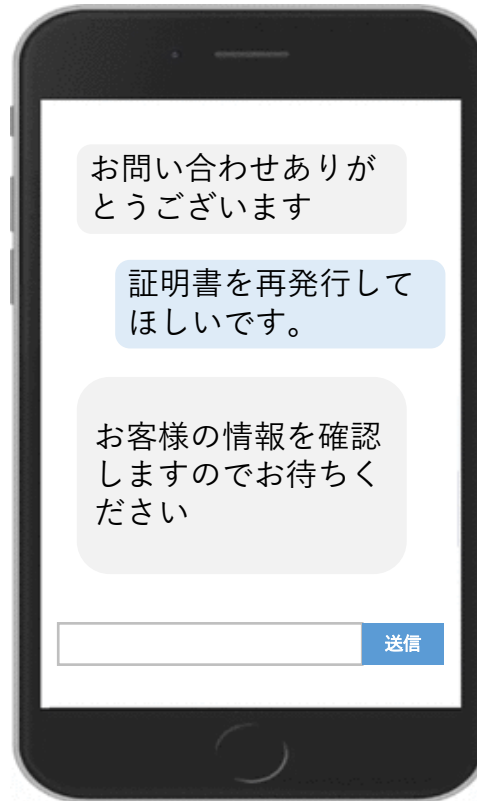


ログイン情報が連携されるため、個人特定された状態でチャットサポートを行うことができます。連携された会員番号などの情報から個別の対応が可能になります。

Webサイト
(マイページログイン後)



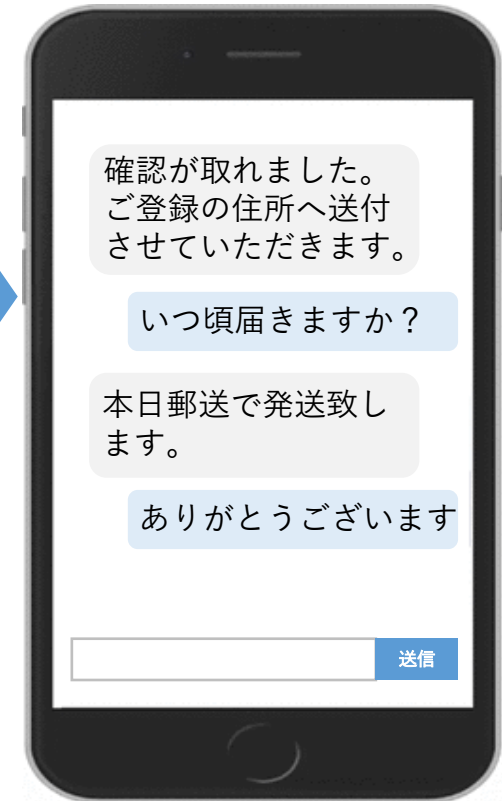
チャット問い合わせ



オペレーターは
個人特定・確認



お客様個別の対応

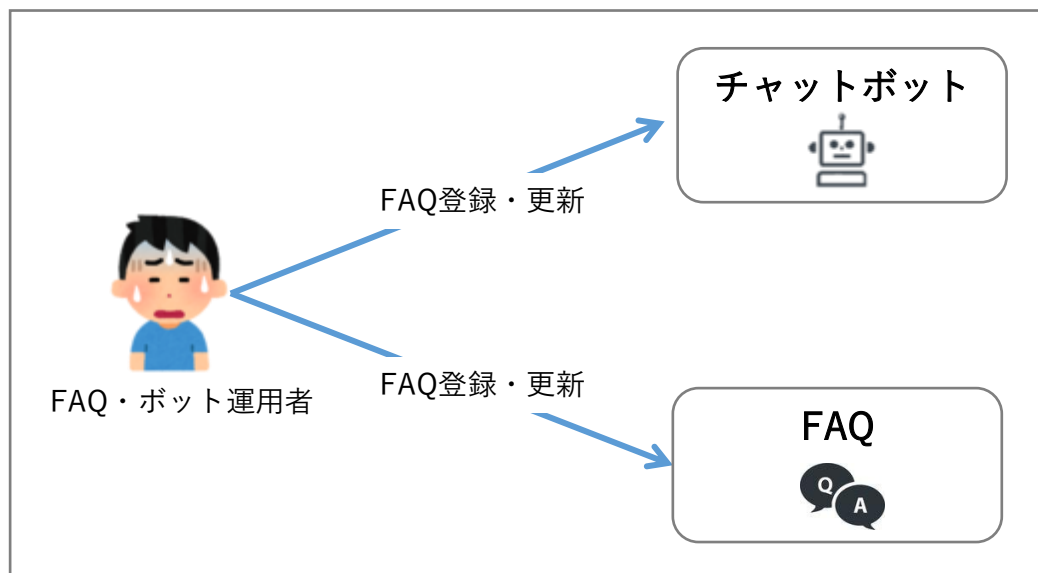


FAQ連携

一般的にチャットボットとFAQシステムは別々に管理を行っていることが多いですが、trans-Chat Support とFAQシステムを連携することで、FAQシステムのみで一元管理を行うことができます。

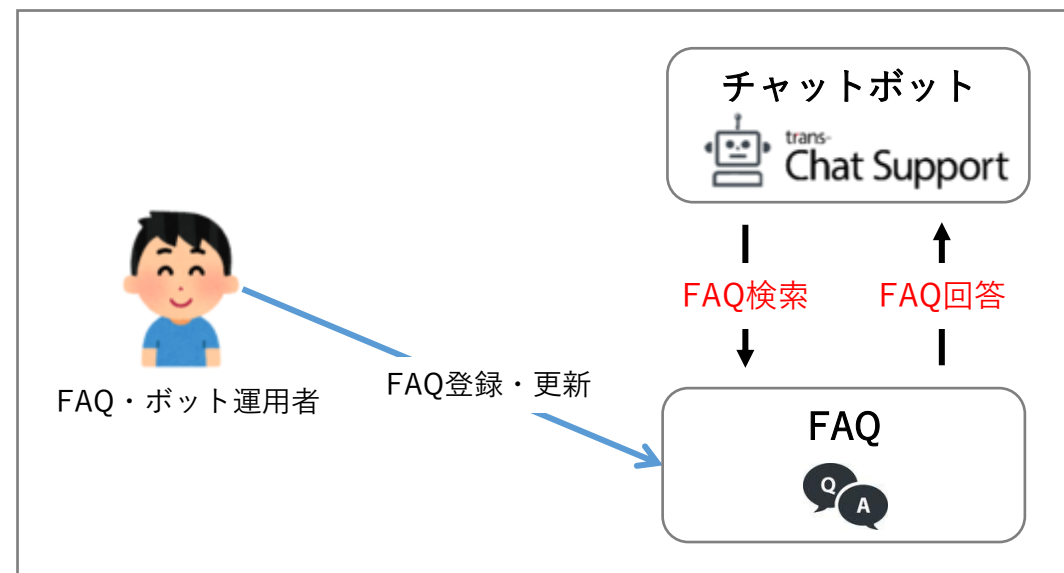
trans-Chat Support × FAQシステム

一般的なFAQとチャットボットの運用



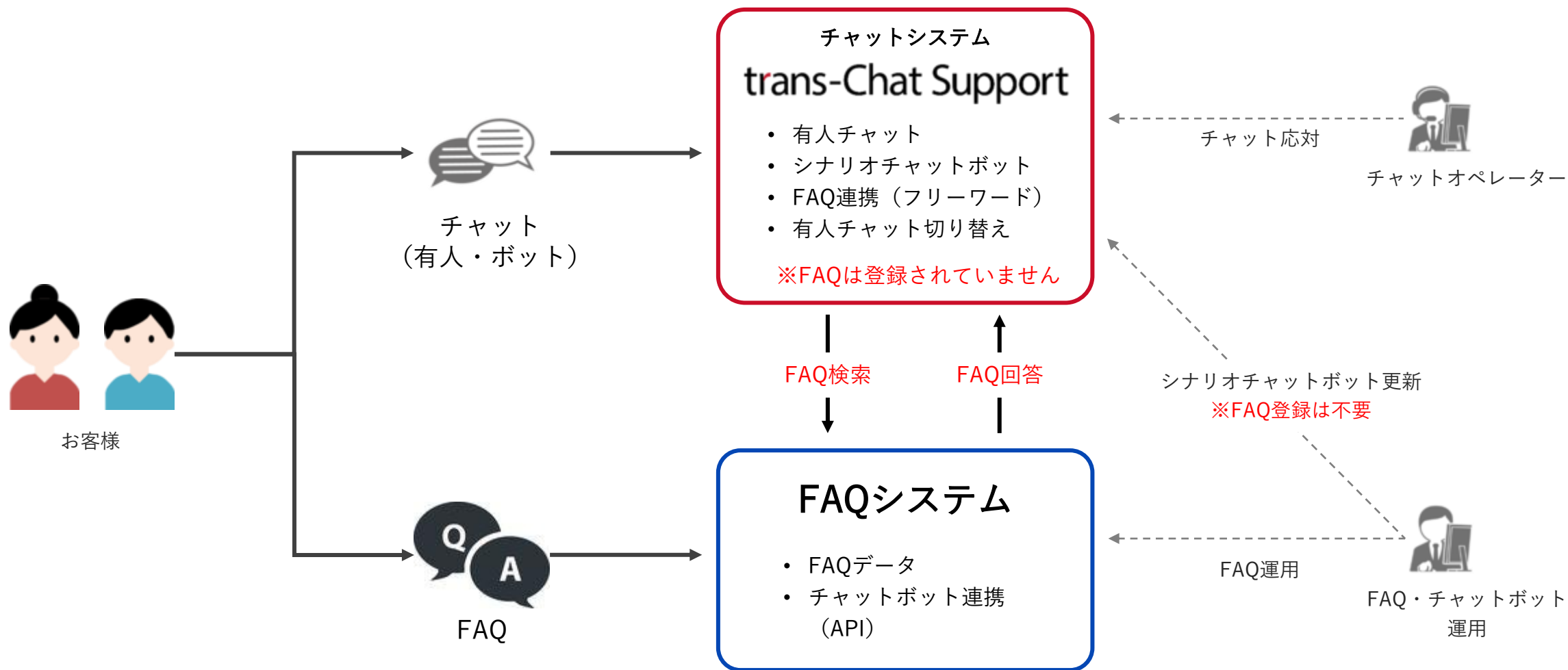
FAQの二重管理が発生

FAQとチャットボット連携の運用



FAQの一元管理が可能

チャットボット回答はシナリオとフリーワードの両方が可能となります。シナリオボットについては、trans-Chat Support に登録したシナリオで回答し、フリーワードについては、FAQシステムに登録したFAQで回答します。



※ チャットボットのフリーワードの検索機能と、FAQシステムの検索機能は同一となります。

シナリオボット



trans-Chat Support に登録したシナリオで回答

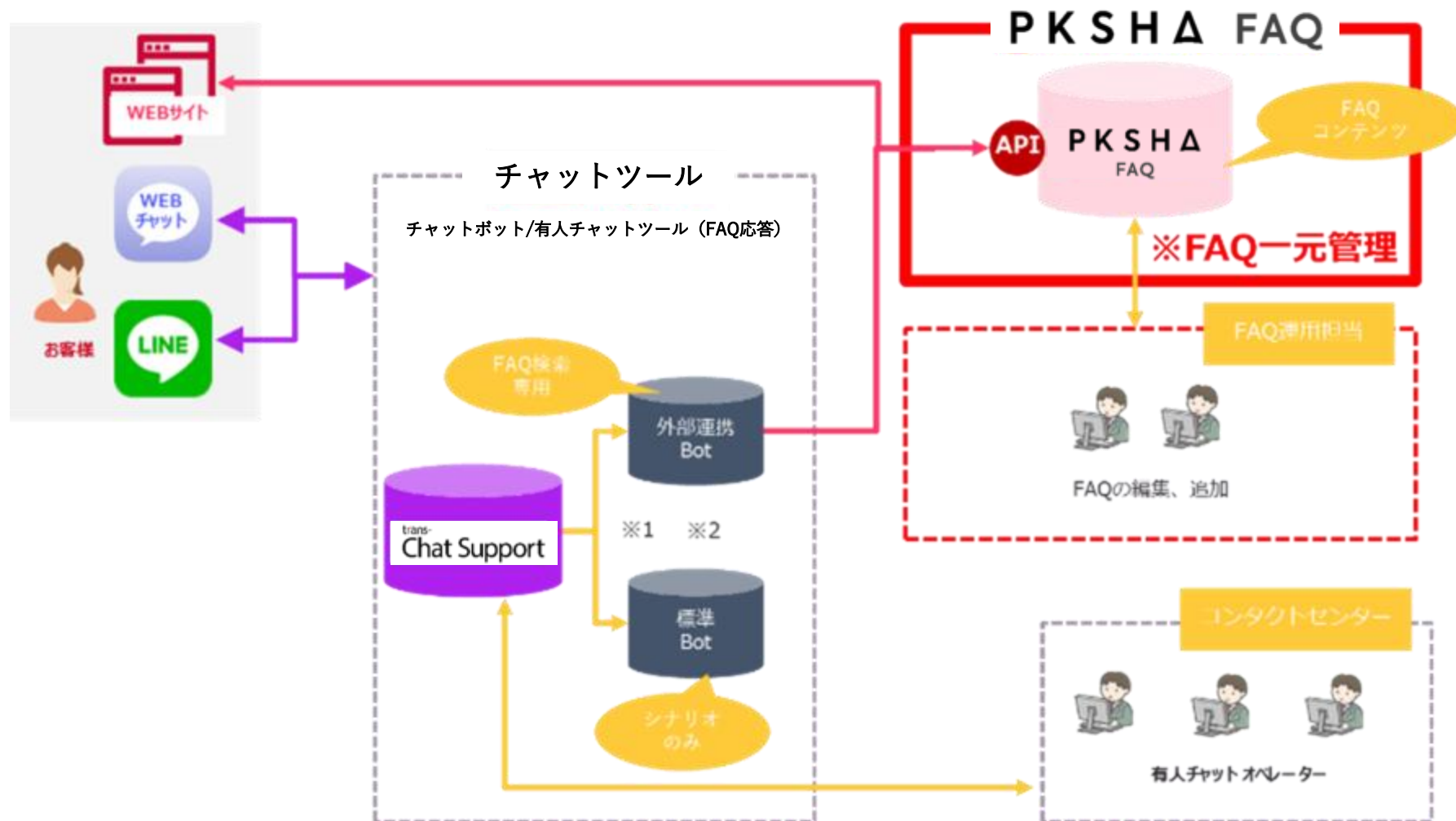
フリーワードボット



FAQシステムに登録したFAQを検索・回答

FAQ運用一本化の弊社支援実績：大手スマホ証券様

スマホ証券様のチャットボットとFAQの運用を弊社支援で一本化しております。



LINE配信機能

LINEお友だちユーザーへのセグメント配信システム

LINE配信オプション

企業様が保有している顧客データベースと連携し、LINE UIDあるいは電話番号にてセグメント配信の加えて、お友だちユーザーからアンケートを取得すれば、ユーザーが必要なお役立ち情報だけ配信することも可能です。

セグメント配信

Segmented Push message

必要なユーザーだけに

システム連携
API配信

API Push message

配信を自動化

通知メッセージ
配信

LINE Notification Push Message

リマインドに便利





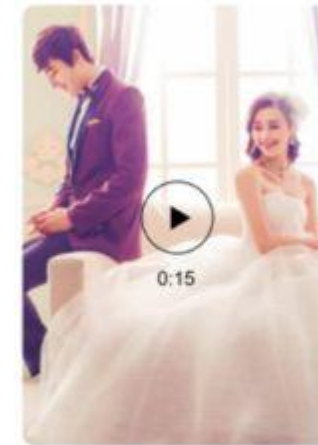
テキスト・絵文字



スタンプ



画像



動画



ボタン



確認



カルーセル



画像カルーセル



リッチメッセージ

過去と未来の配信一覧



予約配信、過去の配信を一覧や絞り込み検索で確認できます。配信ステータス、配信日時、配信成功数/失敗数、対象ユーザー数などが簡単にわかります。

メッセージ作成・テスト配信



様々なコンテンツタイプのメッセージ作成ができます。配信内容は、テストユーザーに対してテスト配信を行うことで事前に確認できます。

アンケート



効果的なセグメント配信に使用する追加の属性情報を取得するためのアンケートの作成、アップロードができます。

統計・分析



過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数などがデータやグラフで確認できます。

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です



ホーム
配信一覧
新規配信作成
テンプレート一覧
アンケートコンテンツ
配信設定
ユーザー属性埋め込み
テスト送信ユーザー
ユーザーエクスポート
集計
統計・分析
Line@アカウント設定

新規配信作成

下書き保存 絞り込み条件 テンプレートとして保存

プレビュー テスト配信 送信

タイトル テスト_20220523

種別 通常配信

絞り込み条件 絞り込み条件を指定してください

コンテンツ追加

LINE OAMと同等のフォーマットが使用できます

テキスト	スタンプ	動画	画像	ボタン	確認	カルーセル
テキスト	スタンプ	動画	画像	ボタン	確認	カルーセル
画像カルーセル	Flex Message	リッチメッセージ 1	リッチメッセージ 2	リッチメッセージ 3	リッチメッセージ 4	リッチメッセージ 5
画像カルーセル	Flex Message	A	A B	A B	A B C	A B C D
リッチメッセージ 6	リッチメッセージ 7	リッチメッセージ 8				
A B C	A B C	A B C D E F				

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です



新規配信作成

下書き保存 絞り込み条件 テンプレートとして保存

プレビュー テスト配信 送信

タイトル テスト_20220523

種別

絞り込み条件

絞り込み条件を選択してください

- ユーザーID指定
- ユーザーID指定(CSV)
- パラメータ設定配信(CSV)

絞り込み条件

- ユーザー毎埋め込み属性
- 性別
- 年代
- m_03
- m_04
- m_05
- m_06
- m_07
- 職種
- 会員番号
- お名前
- 生年月日
- ご住所
- 電話番号
- メールアドレス
- m_15

UIDアップロードによる配信

trans-Chat Support「拡張ゲスト属性」の環境に保存されたアンケート結果に基づいて、セグメント配信

キャンセル 保存

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です



The screenshot displays the '配信一覧' (Distribution List) page in the TransCosmos system. The left sidebar contains navigation options such as 'ホーム', '配信一覧', '新規配信作成', 'テンプレート一覧', 'アンケートコンテンツ', '配信設定', 'ユーザー属性埋め込み', 'テスト送信ユーザー', 'ユーザーエクスポート', '集計', '統計・分析', and 'Line@アカウント設定'. The main content area features a search bar with filters for 'すべて', '予約', '下書き', '配信済み', and 'テスト配信'. Below the search bar, there are input fields for 'タイトル', '配信者', and '期間' (with a date range selector), and a '種別' (type) filter set to '通常配信'. A search button 'この条件で検索する' is present. The search results are displayed in a table with columns: '予約日時/配信日時', 'タイトル', '配信者', '種別', 'ステータス', '配信数', '成功数', '失敗数', 'プレビュー', and '詳細'. The table shows three entries, with the first one highlighted by a green dashed box. A green callout box points to the table with the text: '配信ごとに行が追加され、配信成功数/失敗数を確認できます。 ※開封やインプレッション数は取得不可'.

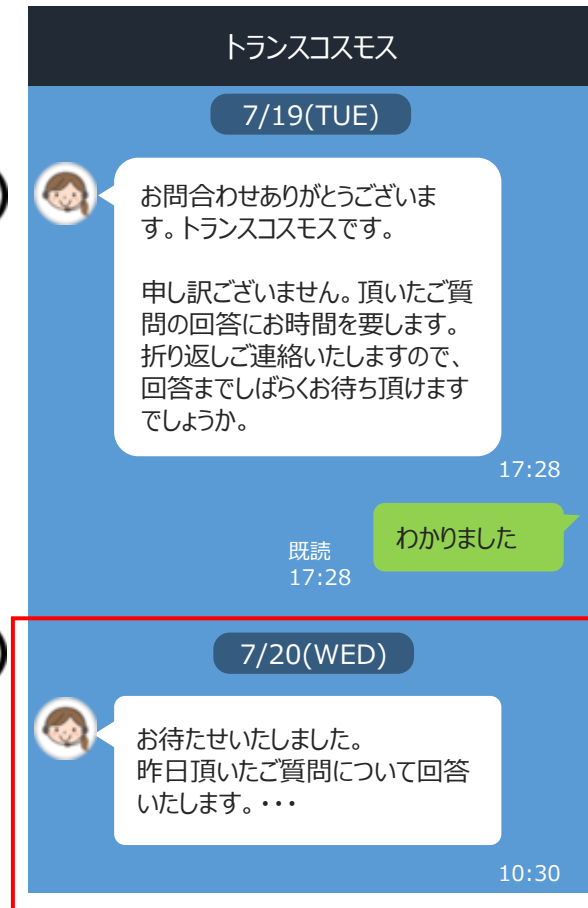
予約日時/配信日時	タイトル	配信者	種別	ステータス	配信数	成功数	失敗数	プレビュー	詳細
2021/11/12 12:15:30	20211112121323	michioka@tcidemo02.com	通常配信	配信済み	1	1	0		
-	20211112121323	michioka@tcidemo02.com	通常配信	配信前	1				
-	20211112101955	michioka@tcidemo02.com	通常配信	配信前	1				

配信ごとに行が追加され、配信成功数/失敗数を確認できます。
※開封やインプレッション数は取得不可

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

LINEチャットの場合は、営業時間内に解決されなかった問合せや営業時間外の問合せに対して、折り返しサポートができます。

オペレーター



ユーザー



▲ 回答を準備し、後日連絡する。

02

参考価格

■ 初期導入費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	初期費用	¥500,000	1	式	¥500,000	要件定義、設定、動作検証等
2	操作トレーニング	¥200,000	1	式	¥200,000	
イニシャル費用合計					¥ 700,000 (税別)	

■ 月額利用費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	基本利用料	¥150,000	1	月	¥150,000	チャット機能基本利用費用
2	ライセンス費用	¥5,000	3	個	¥15,000	アカウント数により変動。最低ライセンス数は3
ランニング費用合計					¥165,000 (税別)	

《前提条件》

- ・作業場所は、弊社オフィスまたはそれに準じる拠点にて実施いたします。
- ・全ての科目において、日割り請求等は不可となります。
- ・LINE連携については、別途オプション費用がかかります。
- ・実装期間は、1.5カ月程度となります。

■ 初期導入費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	初期費用	¥500,000	1	式	¥500,000	要件定義、設定、動作検証等
2	チャットボット設定	¥500,000	1	式	¥500,000	シナリオフロー図やFAQリストを元にtrans-Chat Support へのチャットボット設定を実施 (FAQ50ケース程度迄)
3	チャットボットシナリオ作成	¥500,000	1	式	¥500,000	FAQからシナリオフロー図作成
4	操作トレーニング	¥200,000	1	式	¥200,000	
イニシャル費用合計					¥1,700,000 (税別)	

■ 月額利用費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	基本利用料	¥150,000	1	月	¥150,000	チャット機能基本利用費用
2	チャットボットオプション	¥150,000	1	月	¥150,000	チャットボット機能利用時の費用
3	ライセンス費用	¥5,000	3	個	¥15,000	アカウント数により変動。最低ライセンス数は3
ランニング費用合計					¥315,000 (税別)	

《前提条件》

- ・ 作業場所は、弊社オフィスまたはそれに準じる拠点にて実施いたします。
- ・ LINE連携については、別途オプション費用がかかります。
- ・ 全ての科目において、日割り請求等は不可となります。
- ・ 実装期間は、2カ月程度となります。

■ 初期導入費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	初期費用	¥500,000	1	式	¥500,000	要件定義、設定、動作検証等
2	チャットボット設定	¥500,000	1	式	¥500,000	シナリオフロー図やFAQリストを元にtrans-Chat Support へのチャットボット設定を実施 (FAQ50ケース程度迄)
3	チャットボットシナリオ作成	¥500,000	1	式	¥500,000	FAQからシナリオフロー図作成
4	簡易フォーム作成	¥200,000	1	式	¥200,000	フォームはAの簡易フォーム
5	操作トレーニング	¥200,000	1	式	¥200,000	
イニシャル費用合計					¥1,900,000 (税別)	

■ 月額利用費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	基本利用料	¥150,000	1	月	¥150,000	チャット機能基本利用費用
2	チャットボットオプション	¥150,000	1	月	¥150,000	チャットボット機能利用時の費用
3	ライセンス費用	¥5,000	3	個	¥15,000	アカウント数により変動。最低ライセンス数は3
ランニング費用合計					¥315,000 (税別)	

《前提条件》

- ・フォームのカスタマイズが必要な場合は、別途お見積りとさせていただきます。
- ・フォーム利用に関する月額費用はございません。
- ・フォームはWEBチャットのみで提供の機能となり、LINEチャットではご利用いただけません。
- ・作業場所は、弊社オフィスまたはそれに準じる拠点にて実施いたします。
- ・全ての科目において、日割り請求等は不可となります。
- ・LINE連携については、別途オプション費用がかかります。
- ・実装期間は2カ月程度となります

■ 初期導入費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	初期費用	¥500,000	1	式	¥500,000	要件定義、設定、動作検証等
2	チャットボット設定	¥500,000	1	式	¥500,000	シナリオフロー図やFAQリストを元にtrans-Chat Support へのチャットボット設定を実施（FAQ50ケース程度迄）
3	FAQシステム接続初期設定	¥1,000,000	1	式	¥1,000,000	FAQシステムとの連携設定
4	操作トレーニング	¥200,000	1	式	¥200,000	
イニシャル費用合計					¥2,200,000	(税別)

■ 月額利用費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	基本利用料	¥150,000	1	月	¥150,000	チャット機能基本利用費用
2	チャットボットオプション	¥150,000	1	月	¥150,000	チャットボット機能利用時の費用
3	FAQシステム接続利用	¥100,000	1	月	¥100,000	FAQシステムとの連携利用（trans-Chat Support 側）
4	ライセンス費用	¥5,000	3	個	¥15,000	アカウント数により変動。最低ライセンス数は3
ランニング費用合計					¥415,000	(税別)

《前提条件》

- ・FAQシステムの設定は含みません。
- ・FAQシステム側で必要な連携費用は含まれません。別途ご確認ください。
- ・LINE連携については、別途オプション費用がかかります。
- ・作業場所は、弊社オフィスまたはそれに準じる拠点にて実施いたします。
- ・全ての科目において、日割り請求等は不可となります。
- ・実装期間は2カ月程度となります。

■ 初期導入費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	LINE連携オプション初期費用	¥100,000	1	式	¥100,000	trans-Chat Support オプション「LINE配信」を利用する際の各種設定を実施
2	LINE連携設定	¥150,000	1	式	¥150,000	LINE公式アカウントとの連携設定
3	LINEアカウント開設代行費用	¥250,000	1	式	¥250,000	弊社でLINEアカウントの開設代行を実施
イニシャル費用合計					¥ 500,000 (税別)	

■ 月額利用費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	LINE連携オプション	¥100,000	1	月	¥100,000	LINE公式アカウントとの連携機能
2	LINE配信オプション	¥100,000	1	月	¥100,000	LINE配信機能
3	LINE公式アカウント 利用料	¥ 18,750	1	月	¥ 18,750	※弊社とのご契約となります。
4	LINEプレミアムID 利用料	¥ 125	1	月	¥ 125	※貴社指定のLINEID利用費用
5	メッセージ通数	¥ 3.75		-		※LINEメッセージ送信に付き課金 (30001通目以降課金)
ランニング費用合計					¥218,875 (税別)	

《前提条件》

- ・作業場所は、弊社オフィスまたはそれに準じる拠点にて実施いたします。
- ・上記は概算となります。詳細を要件定義のうえ、正式に御見積りいたします。
- ・全ての科目において、日割り請求等は不可となります。
- ・その他記載なき事項は、別途御見積りとさせていただきます。

■ 初期導入費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	trans-AI Chat 導入・設定費用	¥2,000,000	1	式	¥2,000,000	<ul style="list-style-type: none"> trans-Chat Support 及び trans-AI Chat の導入作業 (基本設定、UI設定、環境発行、動作確認) trans-AI Chat の初期設定およびチューニング作業 ※FAQ作成費用は含んでおりません
イニシャル費用合計					¥ 2,000,000 (税別)	

■ 月額利用費用

No.	項目	単価	数量	単位	小計	備考
1	trans-AI Chat システム利用費	¥500,000	1	月	¥500,000	trans-Chat Support 及び trans-AI Chat 利用費
2	ボット回答単価	¥25,000	1,000	件	¥25,000	※1,000件ごとに25,000円課金
ランニング費用合計					¥525,000 (税別)	

《前提条件》

- ・本お見積は概算費用となります。FAQの内容やチャットボットのご要件により可変いたしますので要件定義後に改めてお見積をさせていただきます
- ・回答件数により金額が変わるため概算での算出となります
- ・生成AIに登録するFAQは弊社では作成せずご提供いただくことを想定しております (弊社にて作成する際は別途ご相談の上お見積りとさせていただきます)
- ・ランニング費用は月間の利用回数に応じた変動費用となります
- ・ランニング費用の算出条件は、月間のBot訪問回数：500件 × 1訪問あたりの問合せ回数：2回 = Bot回答回数：1,000回を想定
- ・生成AI搭載のチャットボットの利用のみを想定しており、シナリオ型やFAQ検索型のチャットボット、有人チャットをご利用される場合は別途お見積りとなります
- ・イニシャル期間是对応内容により変動いたしますがおおよそ3~4か月を想定しております
- ・ナレッジメンテナンス運用は別途御見積とさせていただきます (参考：月間80時間想定の場合40万円/月)

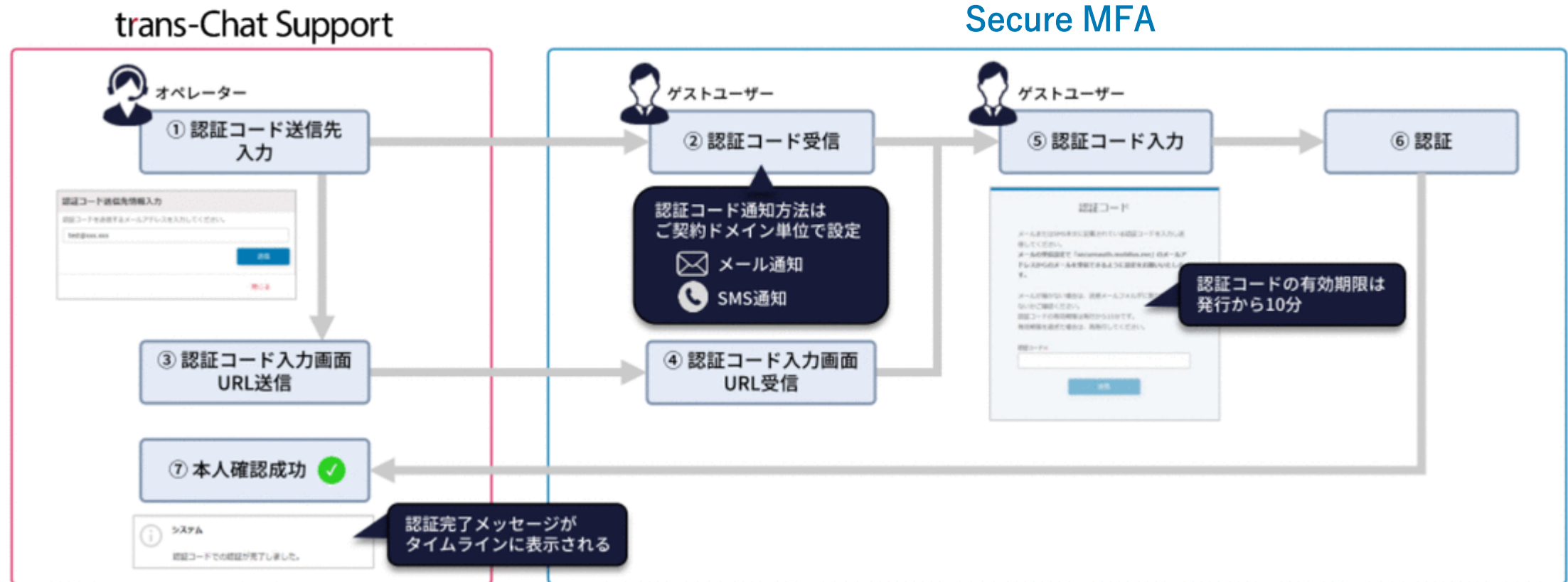
03

Appendix

さらに、フォームやログイン連携などで取得した情報は、SecureMFAによる本人確認を実施することで、なりすまし防止も可能です。

【SecureMFA】


本人確認が必要な手続き等において、予め外部顧客基盤(お客様側でご利用頂いている顧客管理システムetc)などに登録されている連絡先(メールまたは携帯番号)に対して時限付きの認証コードを送信し、ゲストユーザーの本人確認を行う機能です。



※ゲストユーザー向け多要素認証機能のご利用には、別途オプションのお申し込みが必要です。

費用対効果の簡易シミュレーションのご紹介（チャットボット）

チャットボットによってどのような導入効果が得られるか、必要な情報を提供いただく事によって下記の様なイメージで算出させて頂く事が可能です。ボット導入の参考になるような情報としてご活用頂けます。

 : ご提供いただきたいデータ

導入効果

$$\left(\text{コール数} \times \text{流動率} \times \text{解決率} = \text{解決数 (想定削減件数)} \right) \times \text{1件あたりの対応時間} \times \text{人件費 (時間あたり)} = \text{削減コスト}$$

【計算例】

$$\left(100,000 \text{ 件} \times 30\% \times 40\% = 12,000 \text{ 件} \right) \times 5 \text{ 分/件} = 60,000 \text{ 分 (1,000 時間)} \times 1,600 \text{ 円/時間} = 1,600,000 \text{ 円}$$

※当社〇〇業界のチャットボット平均値

費用対効果

$$\text{ツール費用} + \left(\text{運用工数 (時間)} \times \text{人件費 (時間あたり)} \right) = \text{投資コスト}$$

【計算例】

$$265,000 \text{ 円} + \left(80 \text{ 時間} \times 2,500 \text{ 円/時間} \right) = 465,000 \text{ 円}$$

※スタンダードプラン想定

費用対効果

$$1,600,000 \text{ 円} - 465,000 \text{ 円} = 1,135,000 \text{ 円}$$

【試算例】

