Cotra

WEB DL版

trans-Chat Support

サービス紹介資料

Digital Customer Communication

transcosmos people & technology

© 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ございます。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

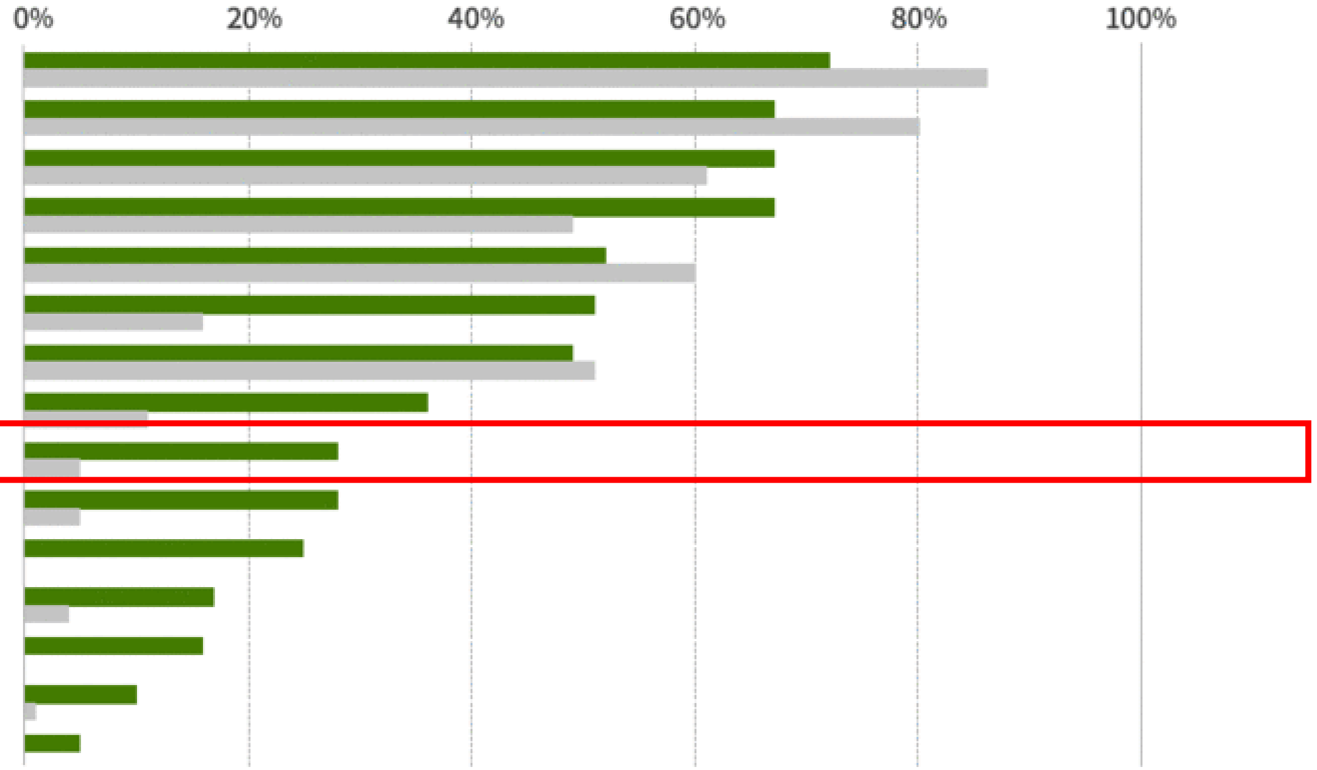
企業とのコミュニケーション、チャネル別利用経験率の推移

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）

	2024年	2016年	増減
電話	72%	86%	-14pt
公式PCサイト	67%	80%	-12pt
店舗	67%	61%	6pt
公式スマホサイト	67%	49%	18pt
掲示板・ブログ・レビュー	52%	60%	-8pt
公式アプリ	51%	16%	35pt
Eメール	49%	51%	-2pt
公式SNS	36%	11%	25pt
チャット*	28%	5%	23pt
LINE等メッセージツール	28%	5%	22pt
営業・専門アドバイザー	25%	16年無し	-
ショートメッセージ	17%	4%	13pt
AI自動音声対応	16%	16年無し	-
ビデオ通話	10%	1%	8pt
メタバース	5%	16年無し	-

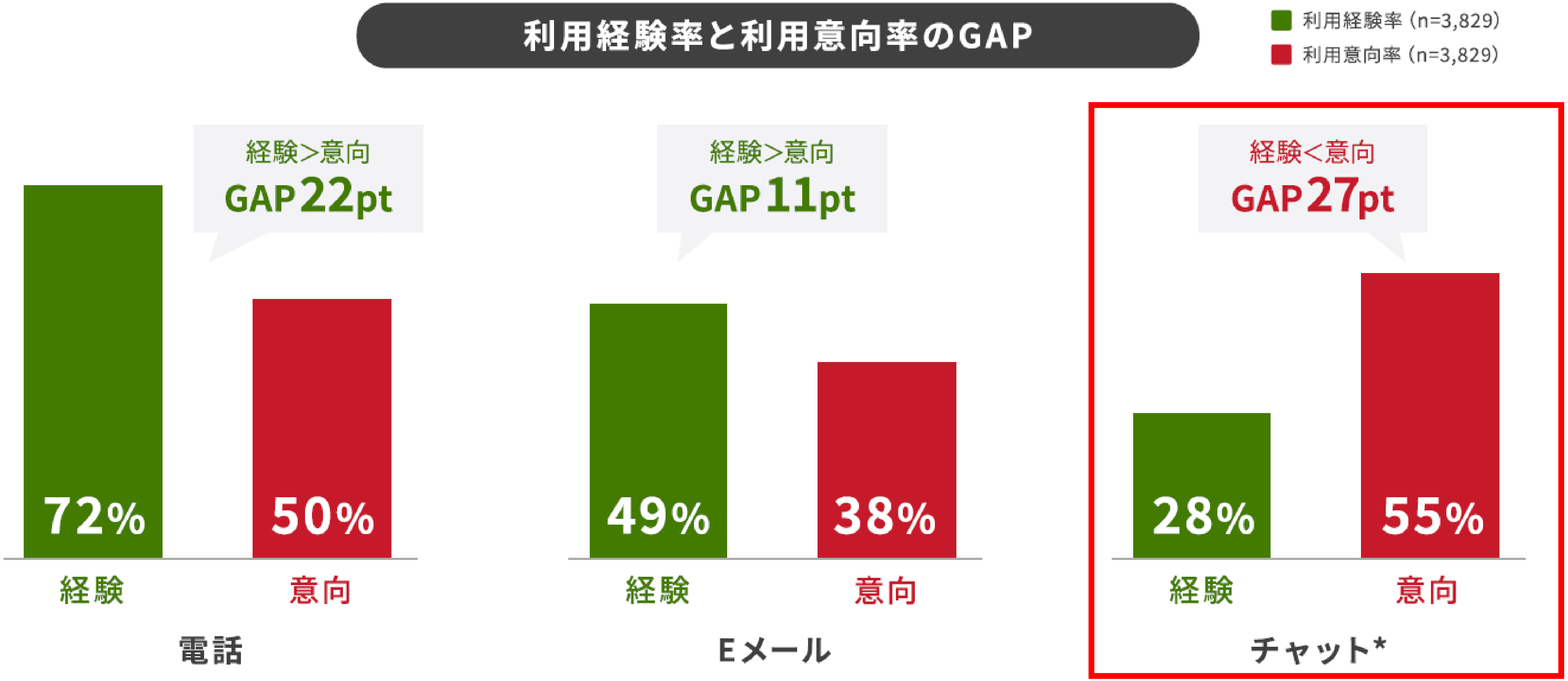


※チャット：チャットボット（無人）または有人チャットの双方を含むハイブリッドチャット

※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。

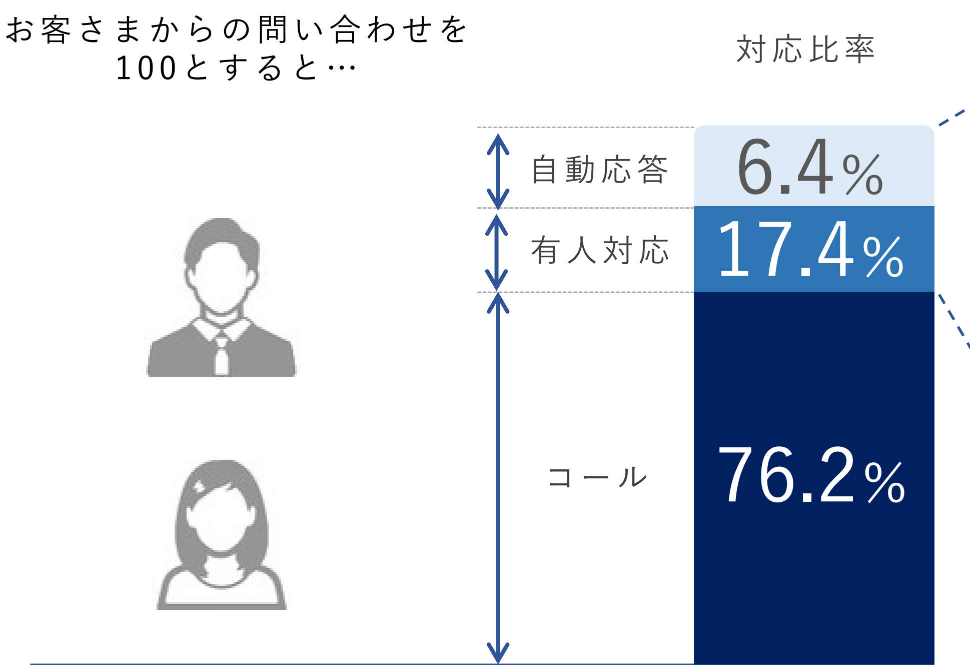


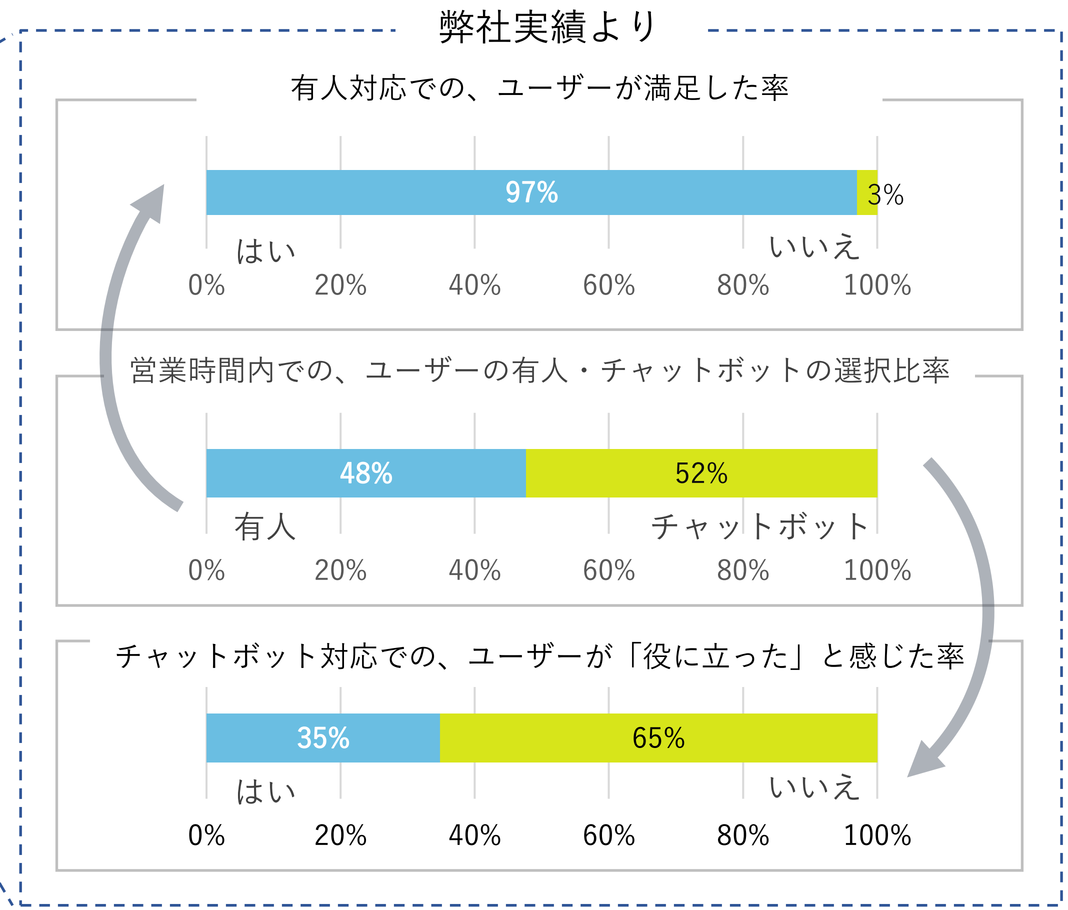
※数値は小数点以下を四捨五入

※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。



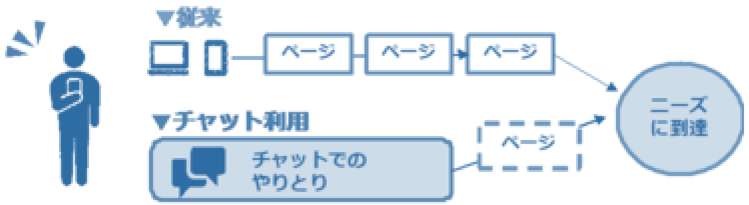


有人チャットサポート

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。

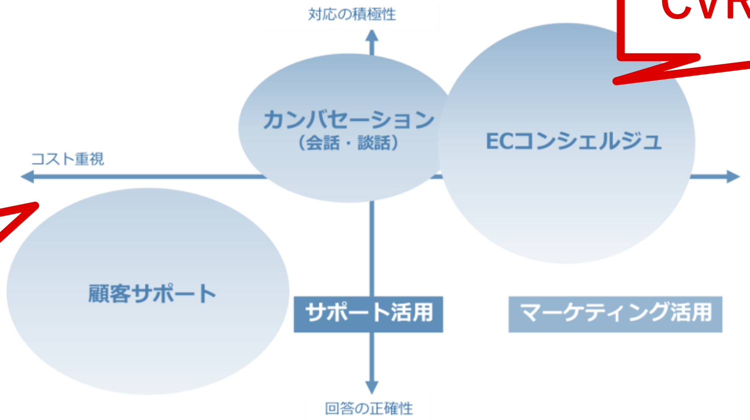
1.顧客満足度向上	2.サポート効率の最大化	3.売上・利用促進
問題解決までの早さ、提供する情報の豊富さ、親切さ	端的なやりとり、複数顧客との同時対応やサイト誘導による効率化	気軽な質問、サイト内コンシェルジュ、入力アシストによる離脱防止

最大99.1%



CVR 13.0%向上

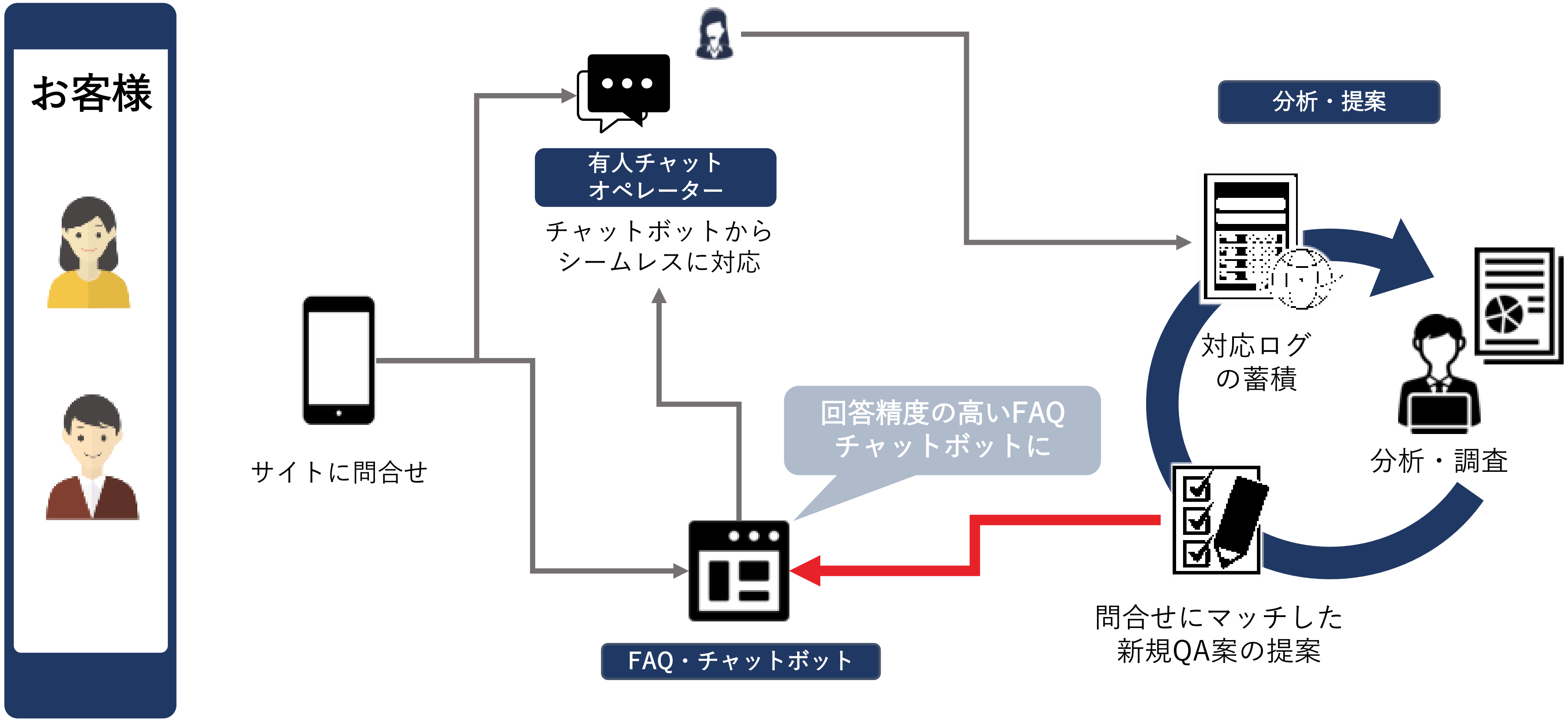
人件費 10%削減



※数値は弊社における他業務実績

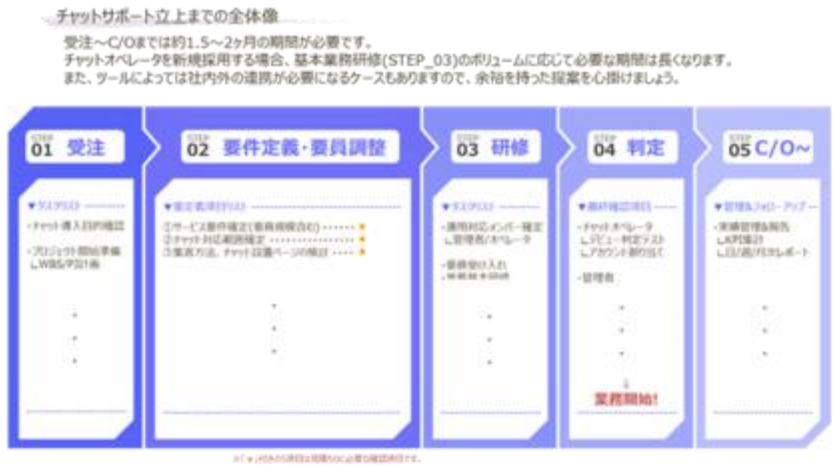
有人チャット対応ログを活用した、チャットボットチューニング

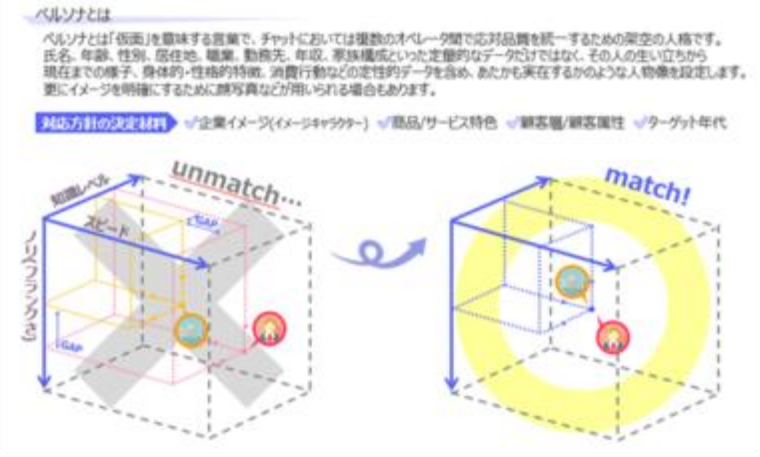
有人チャットサポートのログを分析し、FAQやチャットボット改善へ役立てることもできます。

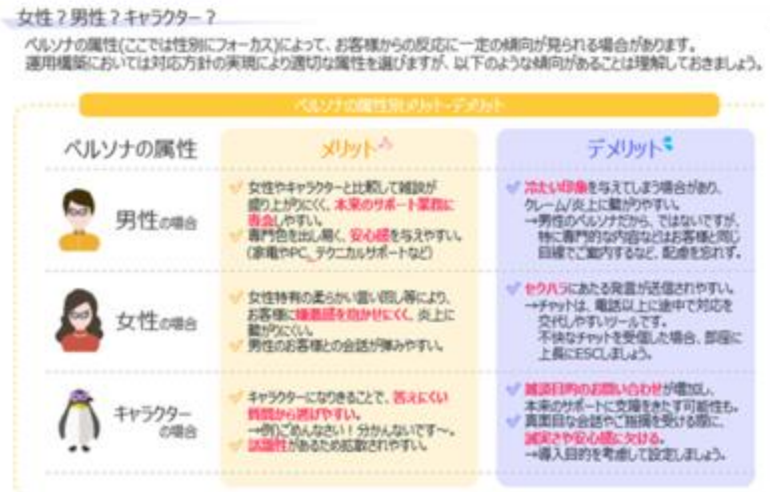


トランスコスモスの強み：有人チャット運用の実績

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。







チャット運用構築ノウハウ

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。

チャット運用支援専門部隊

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。

弊社独自のチャットオペレーション認定制度

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。

LCM
The Live Chat Master Certification

「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

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

Chat Consultant

チャットでの顧客コミュニケーションの応対スキルを所有し、エスカレーション業務や指導ができる者。要員や応対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。

常陽銀行

- 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】

①trans-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

②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～ｱﾌﾟﾘﾘﾝｸ設置

立上げ直後、有人チャット業務の先輩である
京橋CN事業所と交流会を実施

1対N対応の早期実現のため、
DCS横浜事業所を見学

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】

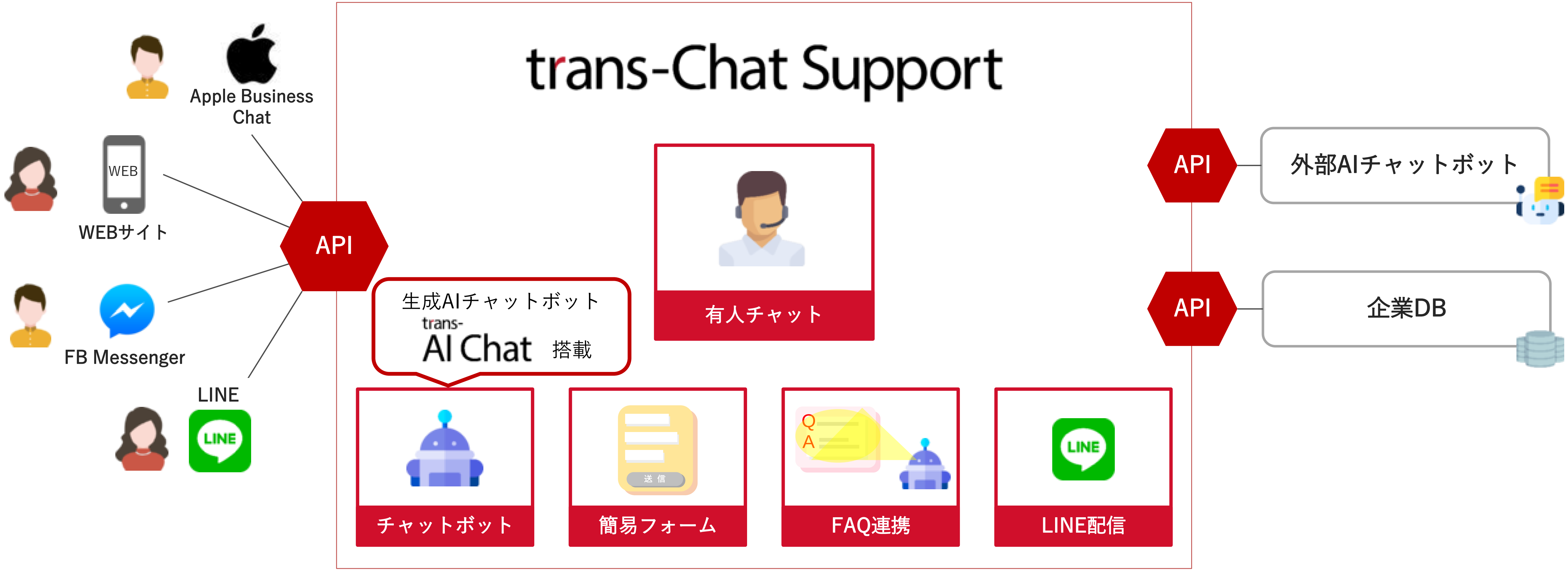
Phase1 2022/6~	Phase2 2022/8~	Phase3 2023/春～
チャット運用開始	チャット運用拡大	チャットbot検討
・有人チャット運用開始（1対1）	・1対Nチャット運用開始	・チャットbot検討 ・botシナリオ改善PDCA

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。
ご与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

trans-Chat Support の特長

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

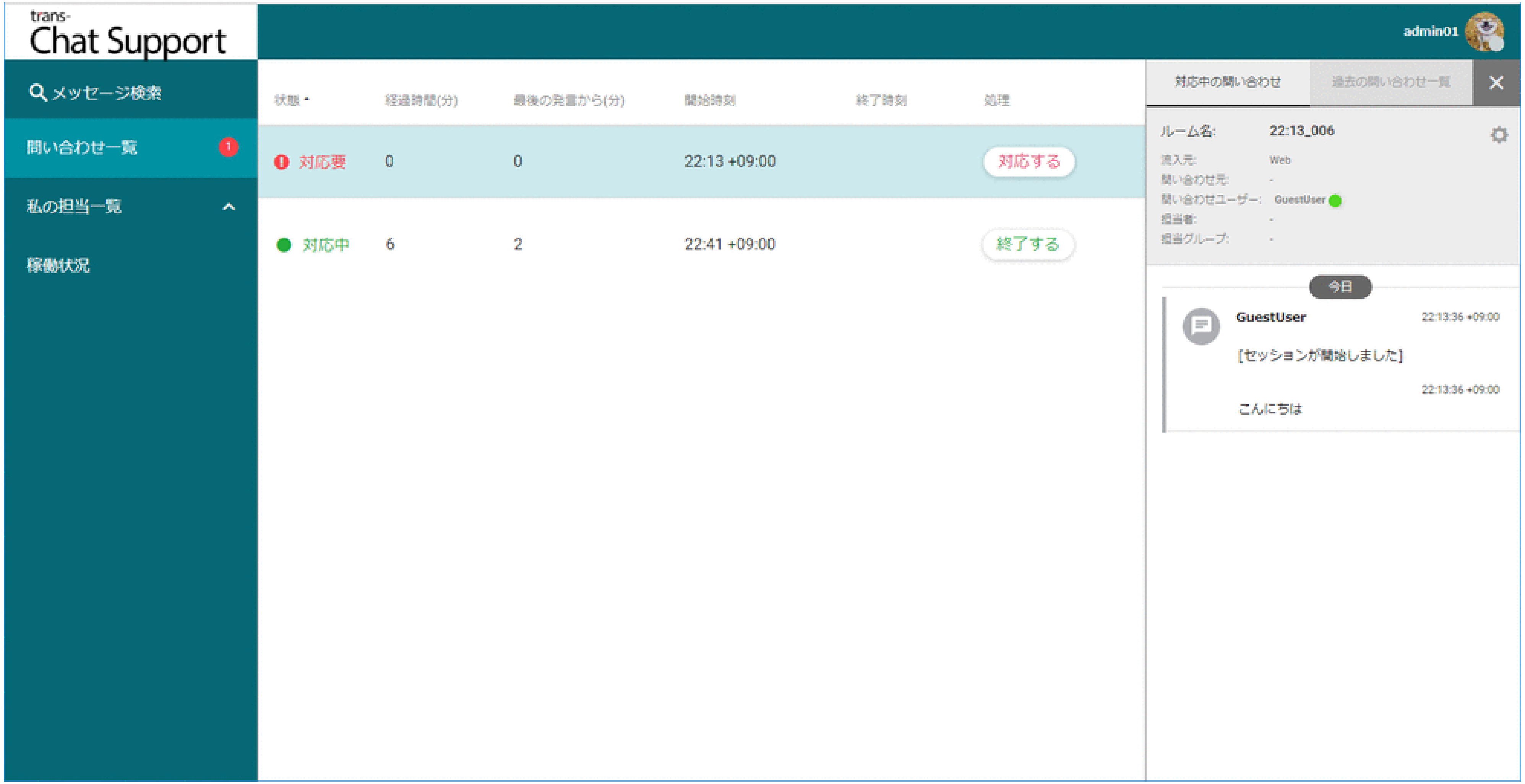
- **アプリのインストールが不要**でブラウザだけでチャット対応が可能。
- **１人のオペレーターが効率よく複数人同時対応**するためのインターフェイス設計。
- サポート向けチャットで必要な機能は標準で搭載。

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メッセンジャーなどの**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。

有人チャット着信画面

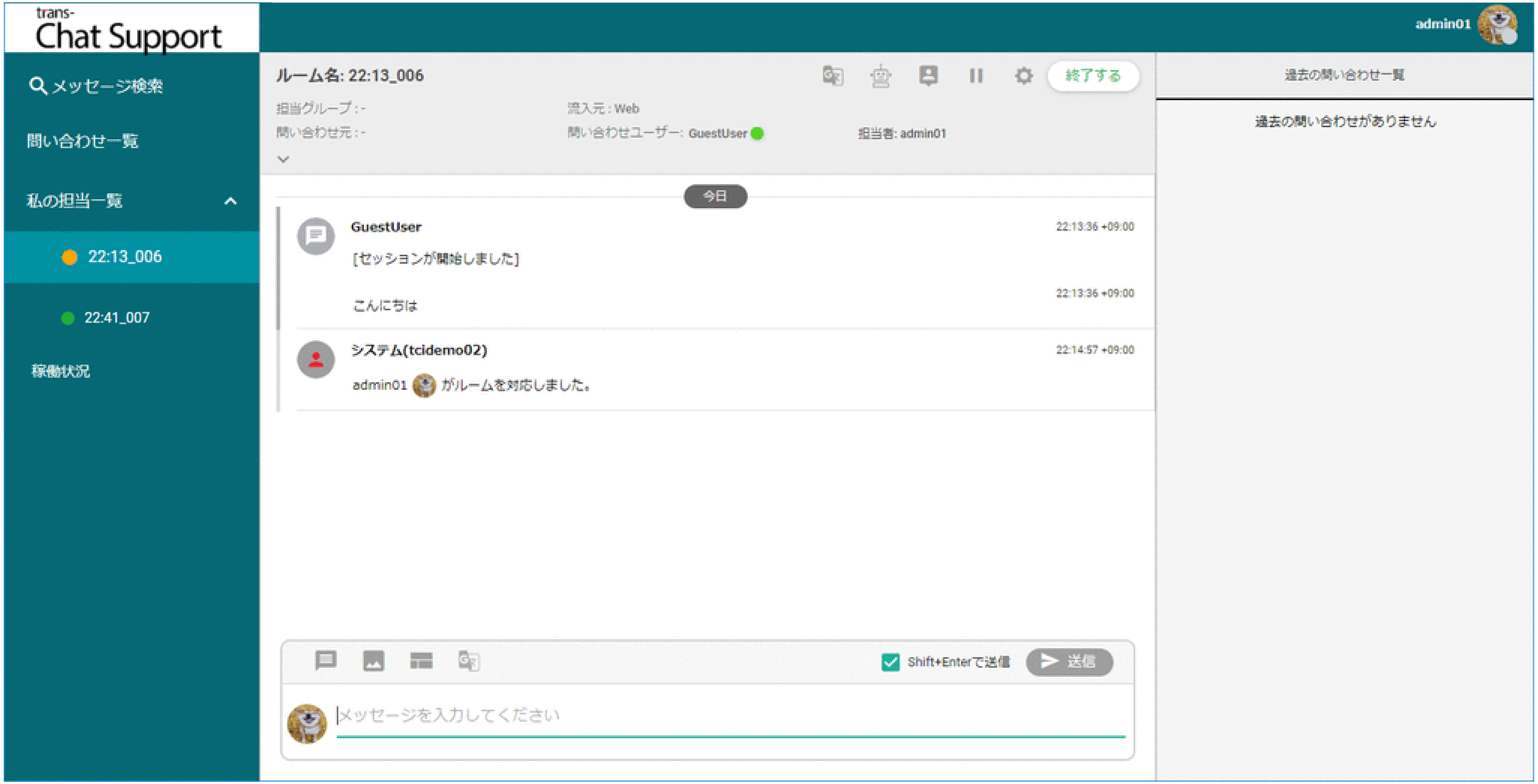
シンプルなUIと分かりやすい色別のアイコンで、リアルタイムでお客様の対応状況を瞬時に把握できます。各オペレーターが自分で対応した過去の履歴を、一覧で確認することができます。



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。

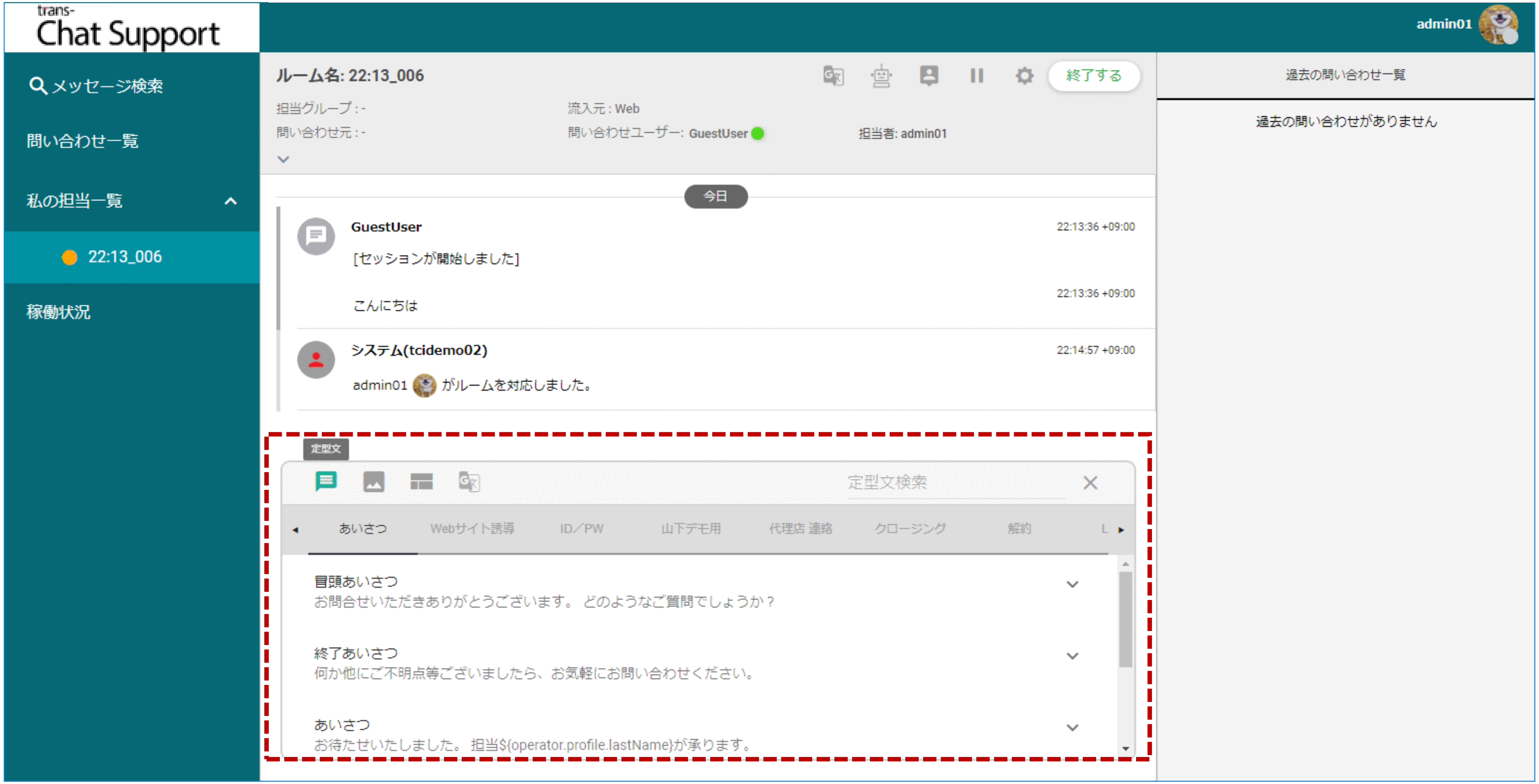
複数名との
チャットを
切替



オペレーター対応画面詳細

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。



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ぐことも可能です。

スーパーバイザー向け：オペレーター稼働状況確認画面

対応中のチャット数
現在対応にあた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。

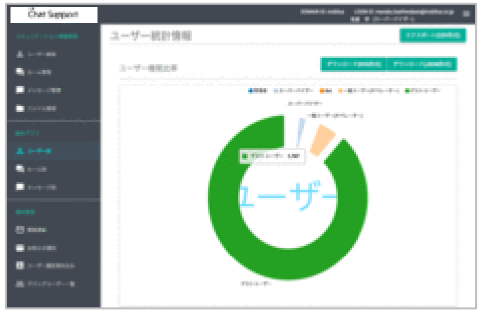
待たされている訪問者数
問い合わせがあるものの、未対応である数が表示されます。

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。

統計情報／レポーティング

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ティング機能を搭載。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

オペレータ支援機能

よくある回答や社内の応対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

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、自由に応対中のチャットを引継/転送することができます。

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

その他の機能

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。

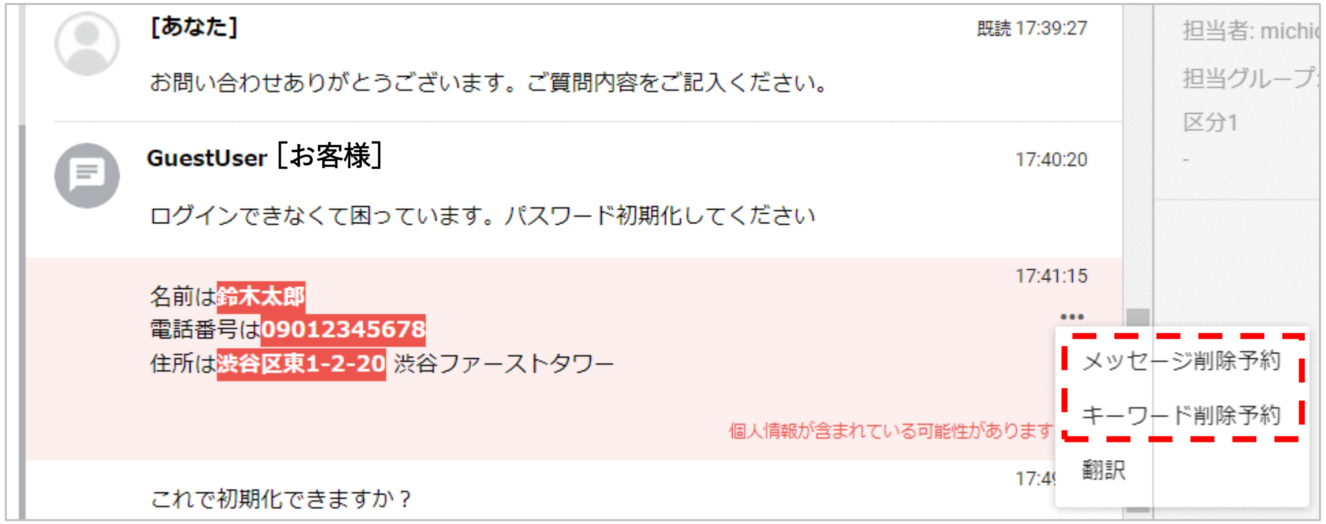
監視ワード

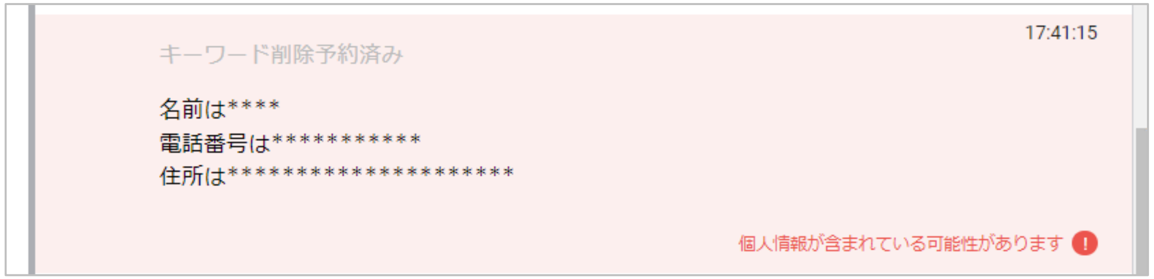
監視ワードを使用したチャットに「！」がつきます。

※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されてしまった場合、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。





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

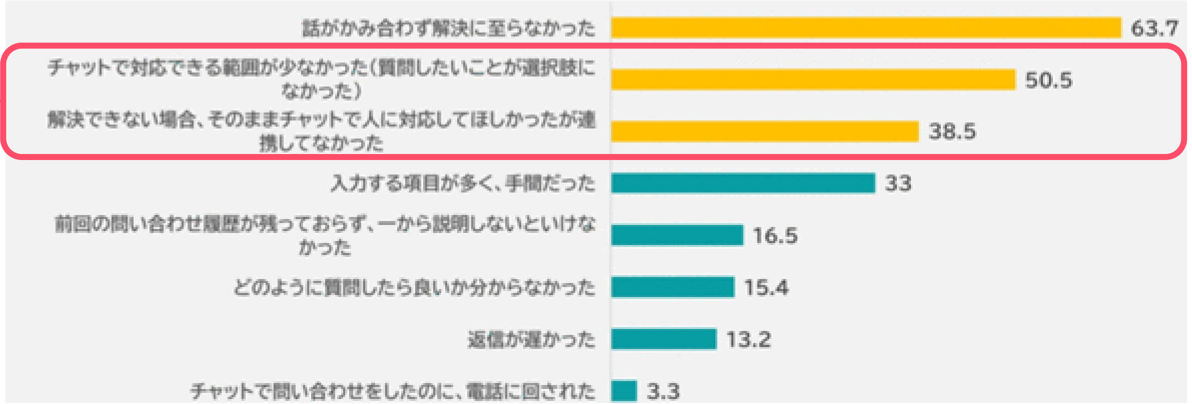
メッセージ削除後は「＊」となりログからも削除されます

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

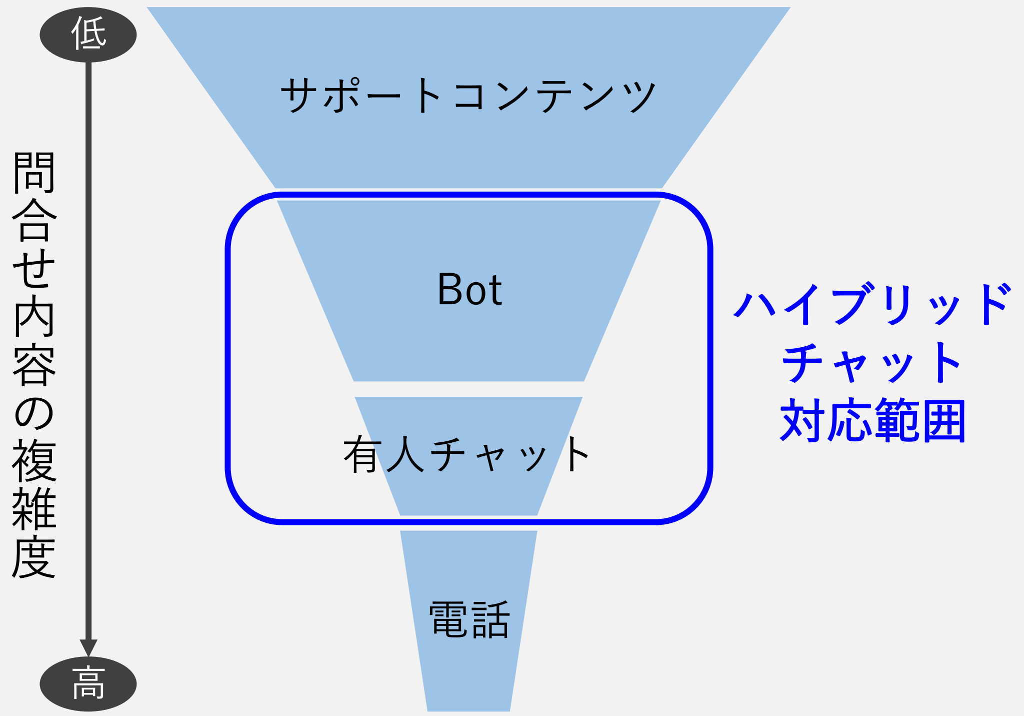
エンドユーザー視点のチャット課題（チャット問合せ時の不満）



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

※出典：モビルス株式会社「お客様窓口の利用動向調査2022」

ハイブリッドチャットによる課題解決

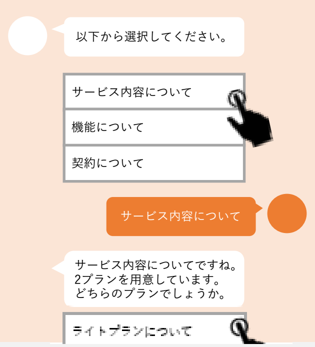


エンドユーザーは問合せ内容の複雑度に応じて対応できるチャネル利用を求めている

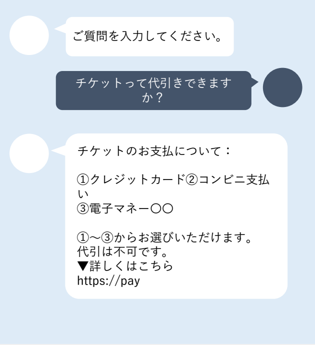
チャットボット機能でできること

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

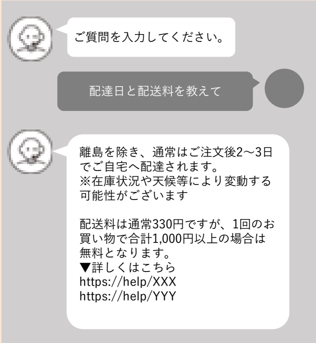


◆ シナリオ型
ユーザー入力、選択で応答内容を分岐したい



◆ 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

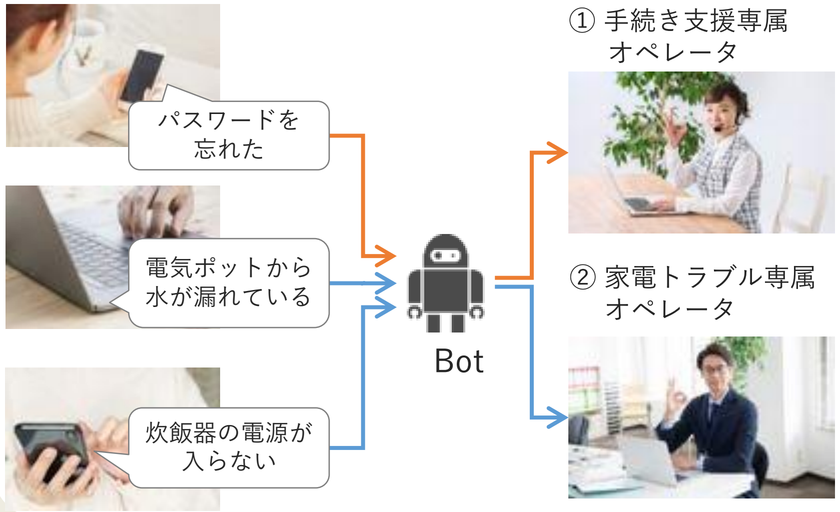
ハイブリッドチャット機能

- 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

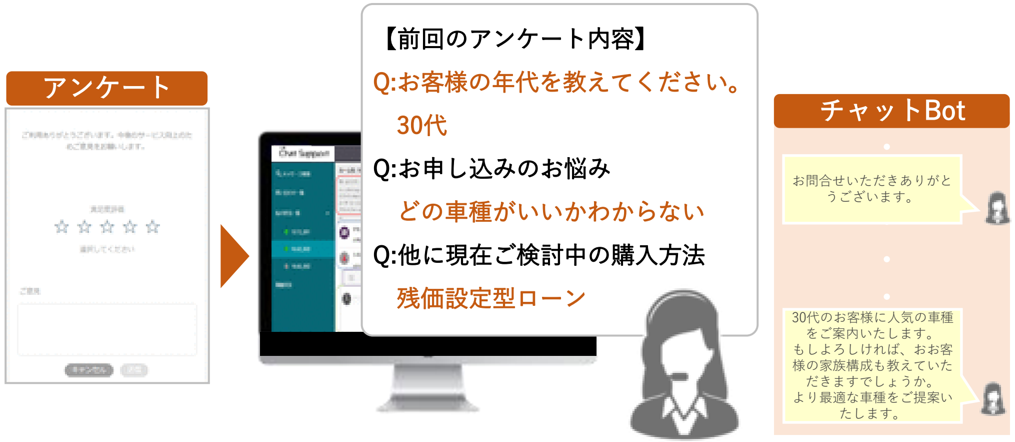
- ユーザーにアンケートを送って、ユーザー属性情報を更新したい
- 時間帯や曜日などで応答する内容を切り替えたい
- ユーザー属性によって応答内容を書き換えたい
- オペレーター対応の後に、自動応答で満足度アンケートを実施したい
- ユーザーに画像や動画を送信したい
- 画像 / 動画 / カルーセル / 位置情報 / スタンプ を送受信する

◆ 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



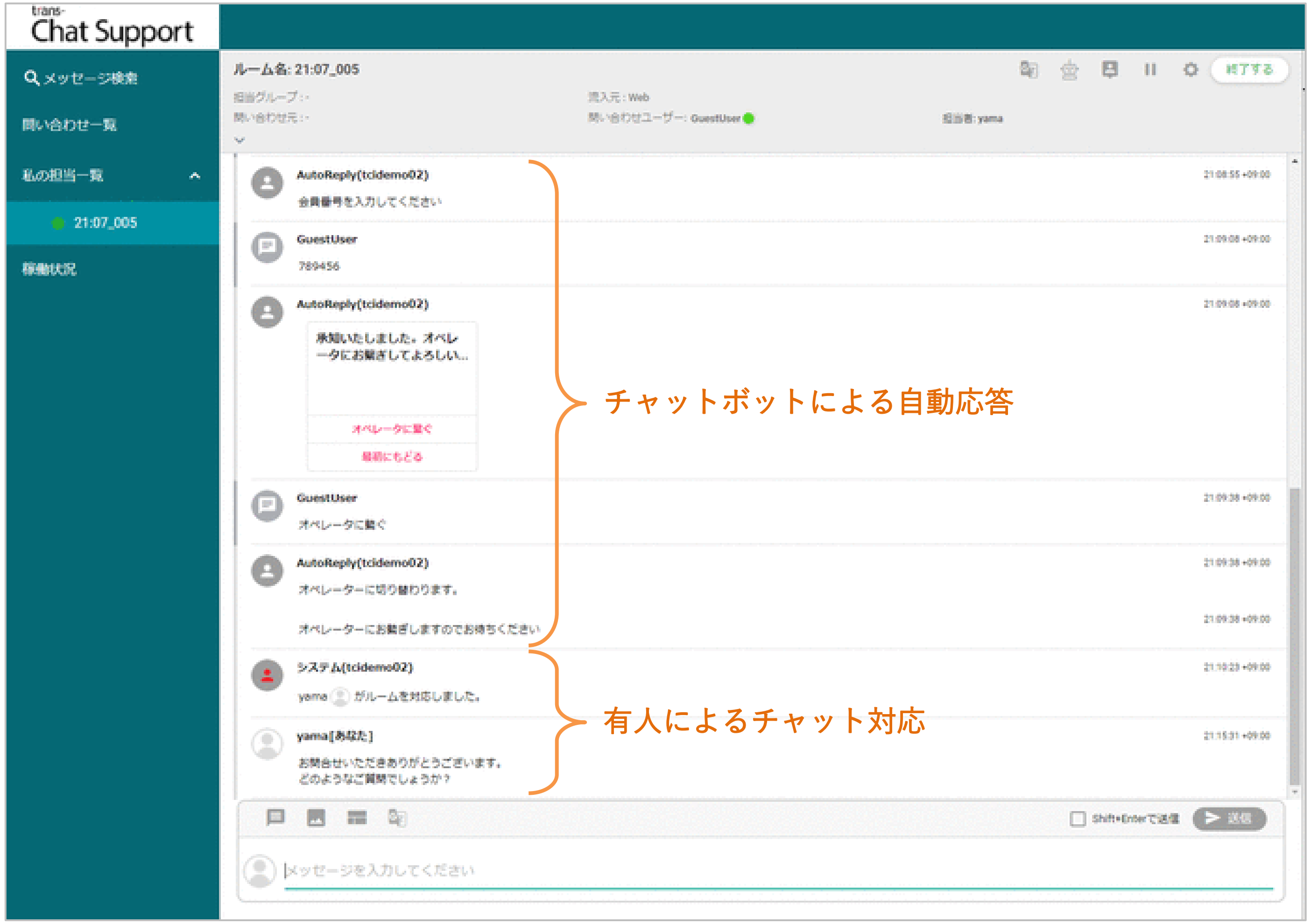
◆ 画像 / ボタン / スタンプ など

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



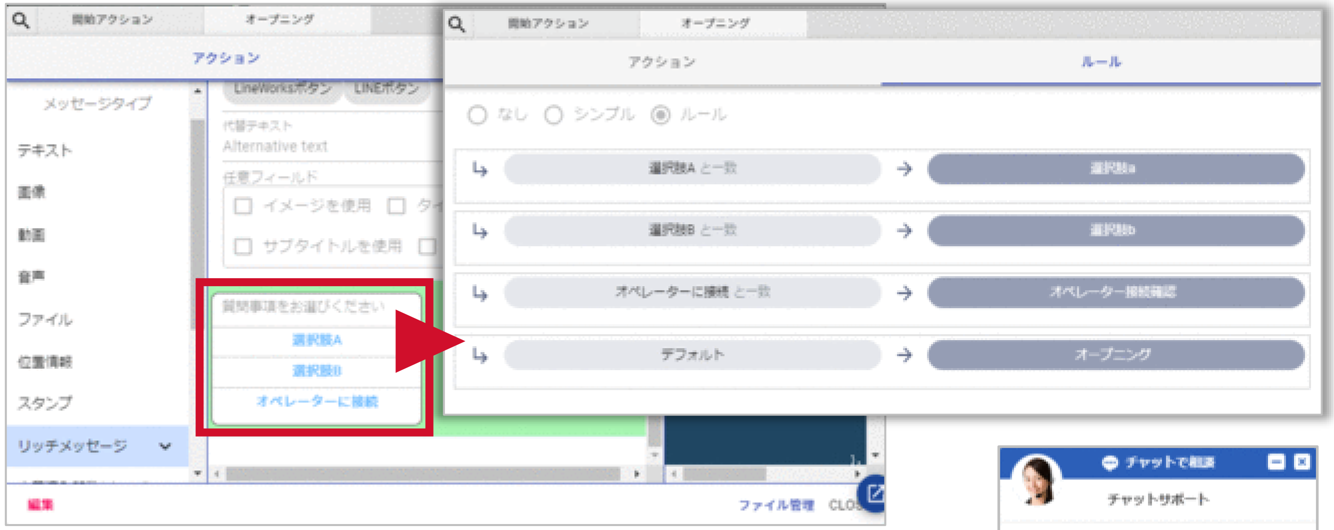
※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

直観的なシナリオ構築インターフェース

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

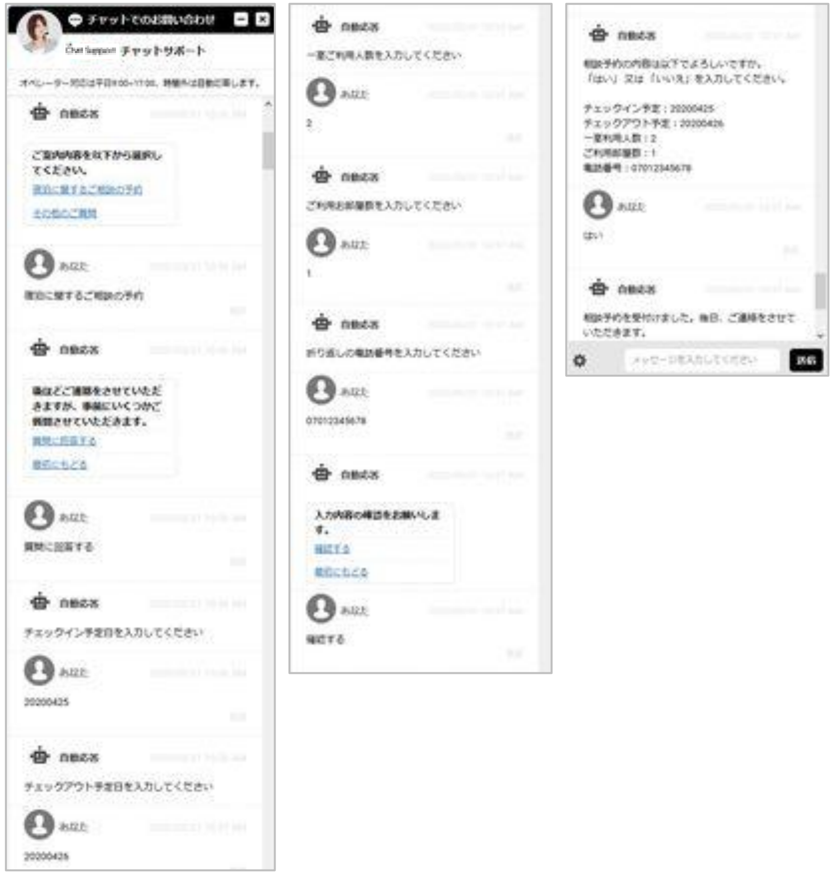
シ ナ リ オ 作 成 画 面

① 選択肢を作成　② 選択後の動きを設定



◆ シミュレーター

W E B チ ャ ッ ト ボ ッ ト 画 面

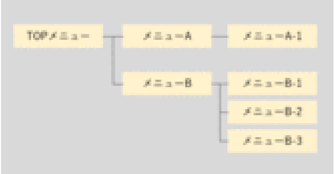


※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

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

	これまでのチャットBot（シナリオ型）	trans-AI ChatによるCX向上サービス
問合せ網羅性（UI）	問合せ表示(UI表示)が絞られる	ユーザーが自然言語で入力。問合せ表示の制限なし
回答網羅性（Bot設定）	 シナリオ設定した回答に限られる	生成AI設定データ 生成AI設定データからの回答に拡張可能
問題解決時間（回答提示方法）	質問 → 回答 → 質問 → 回答 複数の質問は、別々に解決する必要があり問題解決に時間を要す	質問・質問 → 回答 複数の質問を要約して回答、短時間で問題を解決

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

生成AI（trans-AI Chat）のボットイメージ

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）

trans-AI Chat

本日はどのようなお問い合わせでしょうか

ユーザー

冬のギフトを注文したいのですが、受付期間はいつまでですか？

→ 問合せの理解（関連度の高いFAQを特定）

↓ 回答文の要約

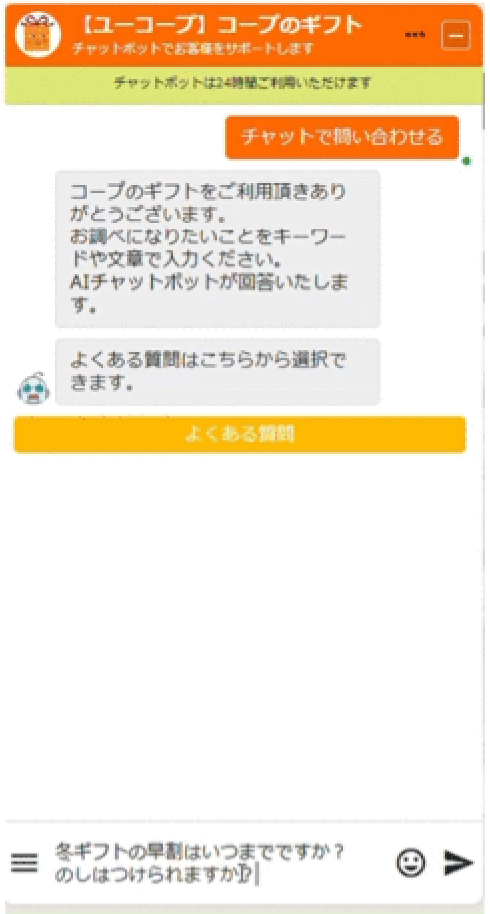
↓ 回答文生成

冬ギフトの注文受付は12月15日までとなっております。
年内のお届けを予定しておりますので、お早めのご注文をお待ちしております。

※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

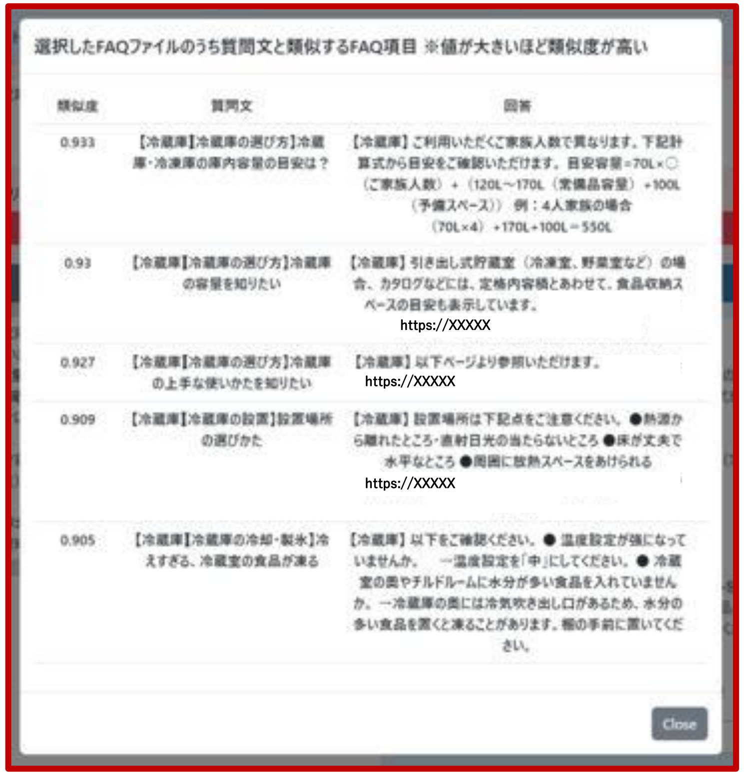
データ更新はFAQファイルのアップロードのみで即時反映可能です。
AIによる回答の根拠の確認や、設定やFAQの新旧比較により生成AIのブラックボックス化を排除しました。

接客ルール設定

FAQ登録

新旧比較プレビュー

回答生成根拠確認



**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。**

問題特定による解決率アップ機能

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

ご質問を入力ください

故障した

お問い合わせありがとうございます。
恐れ入りますが、型番等の故障した製品の情報と具体的な故障の症状を伺えますでしょうか？

冷蔵庫（XX-0000）が冷えず、入れた物が凍ってしまう

以下をご確認ください
・設定温度が低くなっていないか
・冷蔵庫内に水分が多い食材を入れていないか
解決しない場合はオペレーターにおつなぎいたします。

FAQ絞り込み

エアコン	選び方
冷蔵庫	設置方法
電子レンジ	故障
洗濯機	

型番等の故障した製品の情報と具体的な故障の症状を伺えますでしょうか？

XX-0000が冷えず、入れた物が凍ってしまう

以下をご確認ください
・設定温度が低くなっていないか
・冷蔵庫内に水分が多い食材を入れていないか
解決しない場合はオペレーターにおつなぎいたします。

VoCからFAQ作成

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ございます。
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ございます。
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

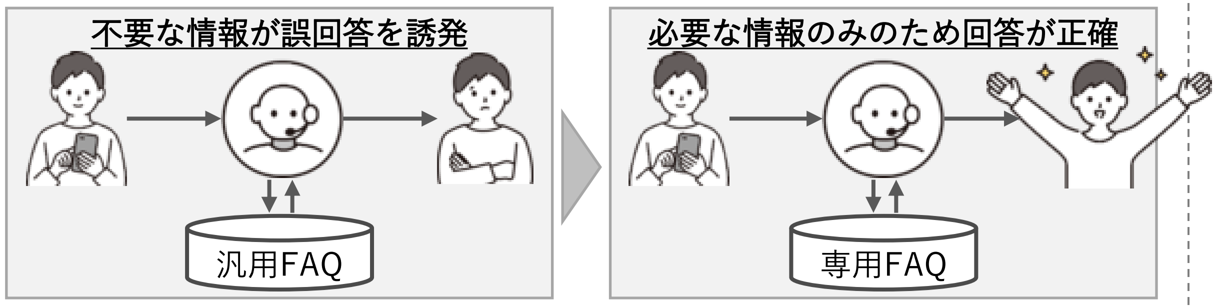
#	Question	Answer
1	注文した商品のキャンセルはいつまで可能ですか？	通常、ご注文より3営業日以内にキャンセルが可能です。ただし、キャンペーン商品など一部商品はキャンセル期間が異なる場合がございます。詳細は以下のサイトをご確認ください。https://www.XXX.co.jp/XXXXX
2	商品のキャンセルの手続き方法を教えてください	チャットもしくは、Webからもキャンセルのお手続きが可能です。
3	Webから商品のキャンセルをするにはどうすればよいですか？	マイページにログイン後、注文履歴からキャンセルしたい商品を選択し、詳細ページのキャンセルボタンをクリックしてくだ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

ハルシネーションに対する取り組み・サービス

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。

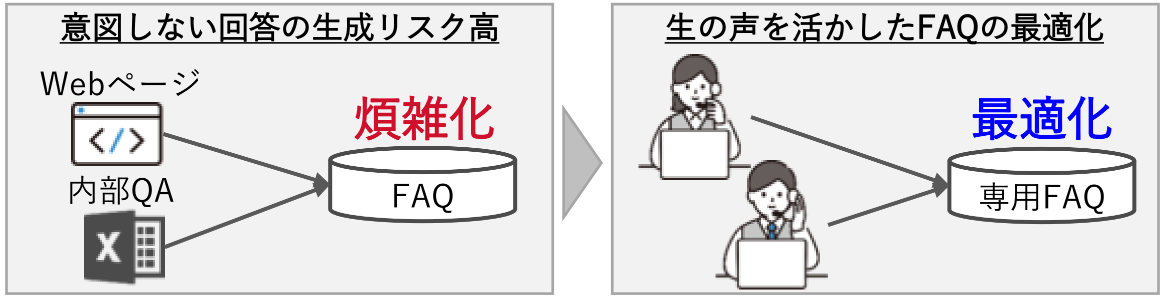
生成AI専用FAQの構築

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



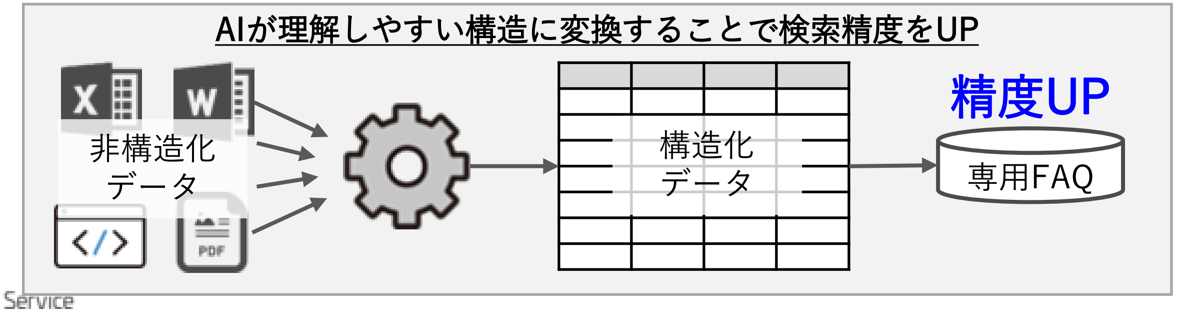
有人チャットサポートのノウハウを活かしたFAQ最適化

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



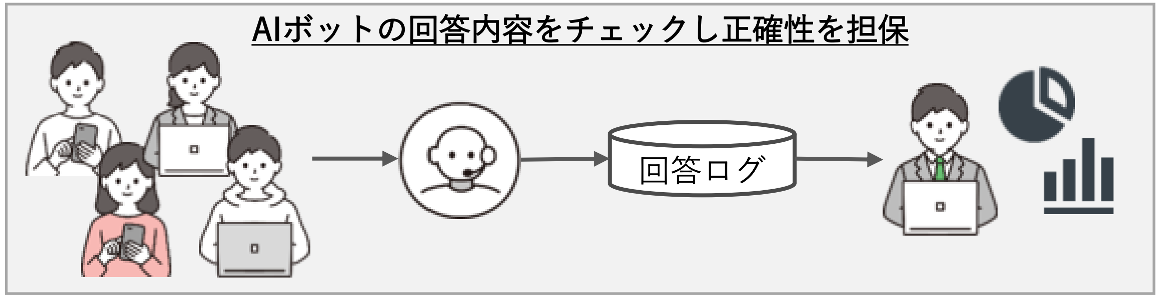
非構造化データから構造化データへの変換

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によるチャット利用率・解決率向上事例：日本生活協同組合連合会様

CO·OP 日本生活協同組合連合会

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

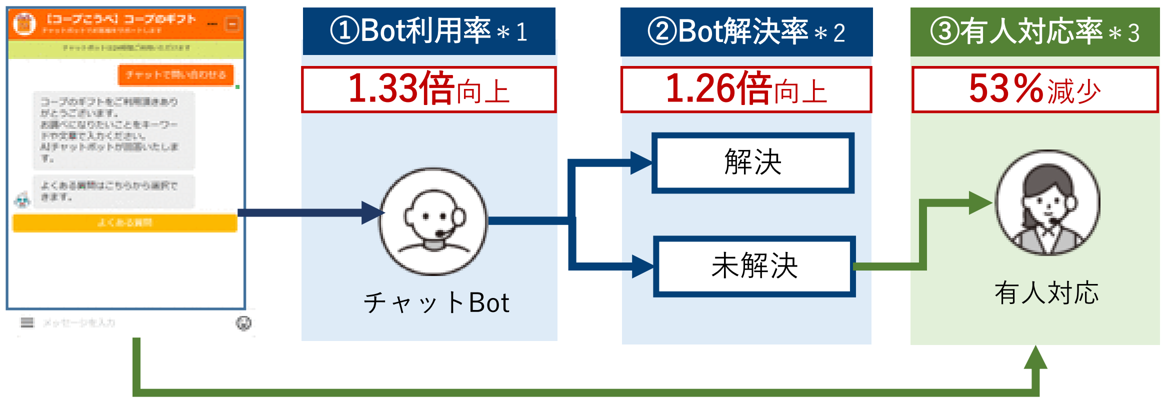
コールログ、チャットログから生成AIを用いてFAQ草案を自動生成し、FAQデータを増量。チャットbotでの解決率を大幅改善

■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。

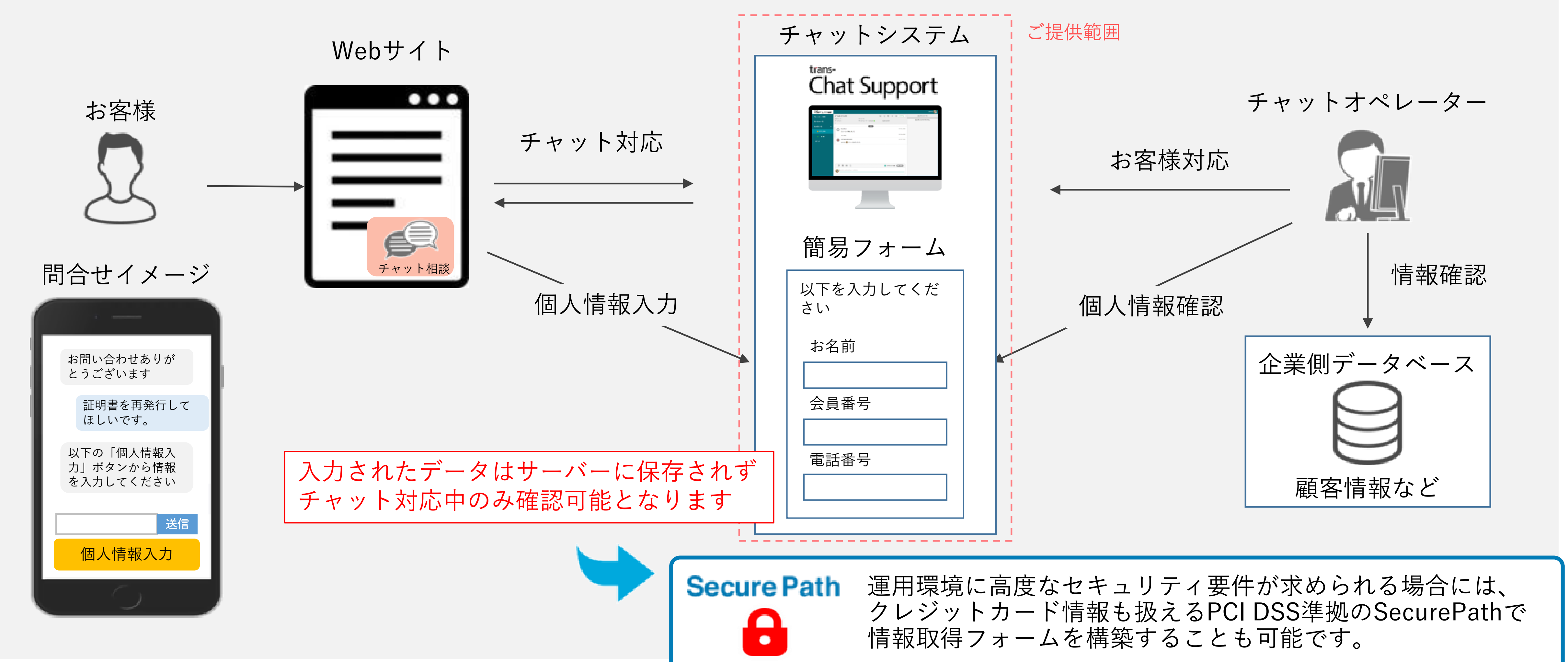
		A	B	C
		簡易フォーム	SecurePathフォーム	ログイン情報連携
費用	初期	¥20万～ ※フォームの構成・個数によって変動	¥91.5万～ ※フォームの構成・個数によって変動	¥20万～ ※情報連携の方式により変動
	月額	¥0	¥67万～ ※フォームの個数によって変動	¥0
特徴		マイページなどの構築が必要なく、応対中、状況に応じて個人特定を行った対応ができる	強固なセキュリティを求める場合におすすめ	マイページを構築している場合などに有効
取り扱い可能な情報		文字情報／数字情報 例）住所、電話番号	文字情報／数字情報 例）住所、電話番号	文字情報／数字情報 例）住所、電話番号
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

A　簡易フォーム

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。



Secure Path

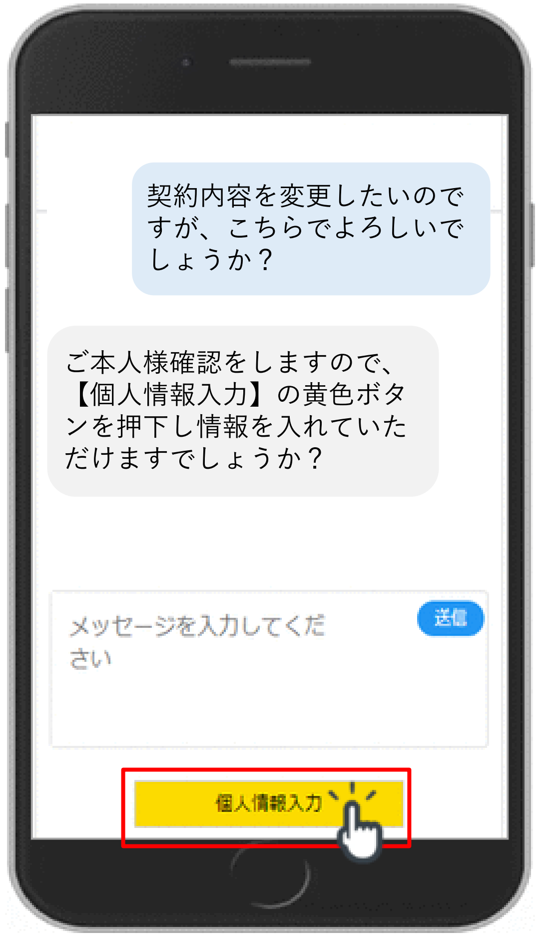
運用環境に高度なセキュリティ要件が求められる場合には、クレジットカード情報も扱えるPCI DSS準拠のSecurePathで情報取得フォームを構築することも可能です。

個人情報のオペレータ画面での表示

A　簡易フォーム

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



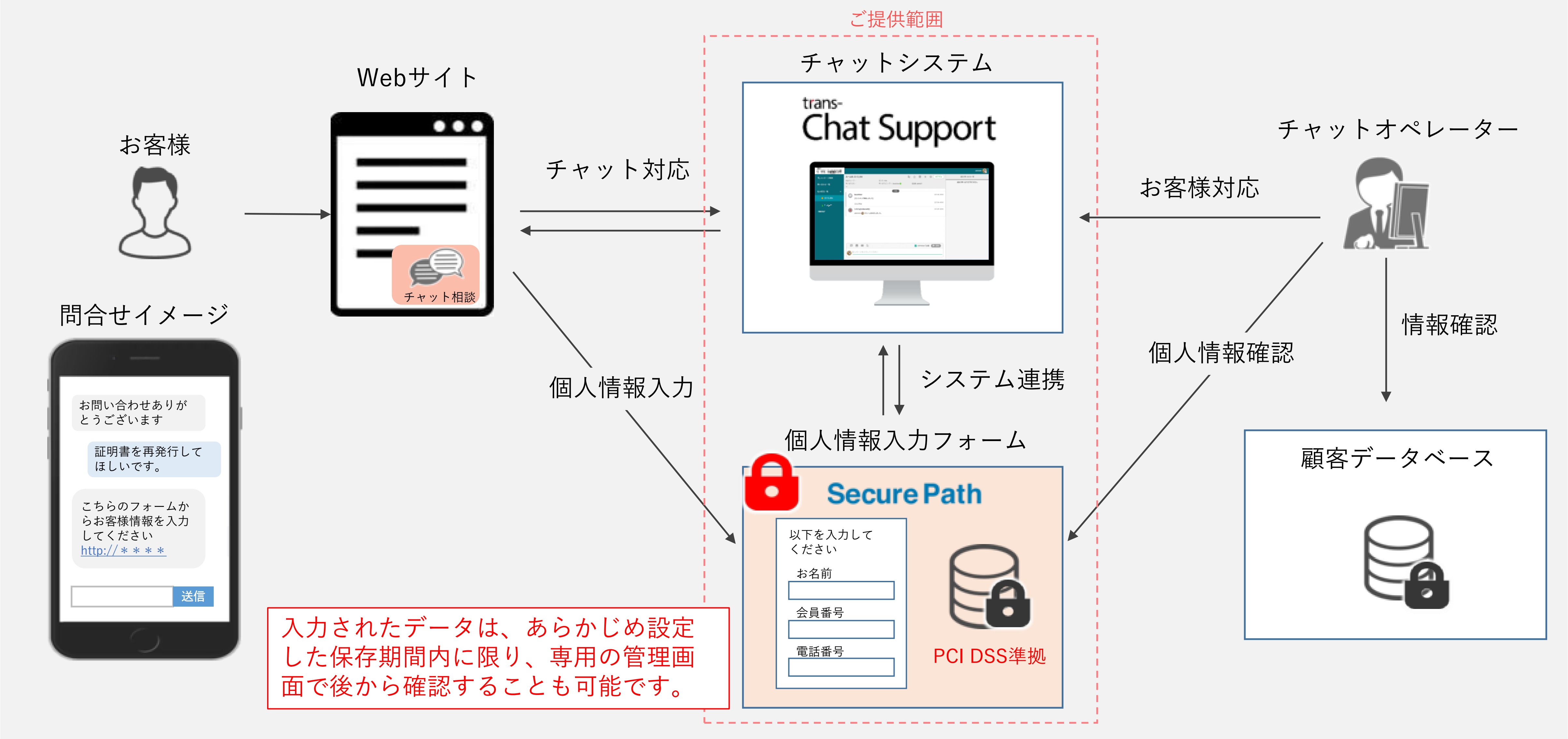
個人情報入力（簡易フォーム）

フォーム入力内容を
trans-Chat Support で確認

入力されたデータは保存されず
チャット対応中のみ確認可能となります

【SecurePath】最高レベルのセキュリティプラン SecurePath

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。

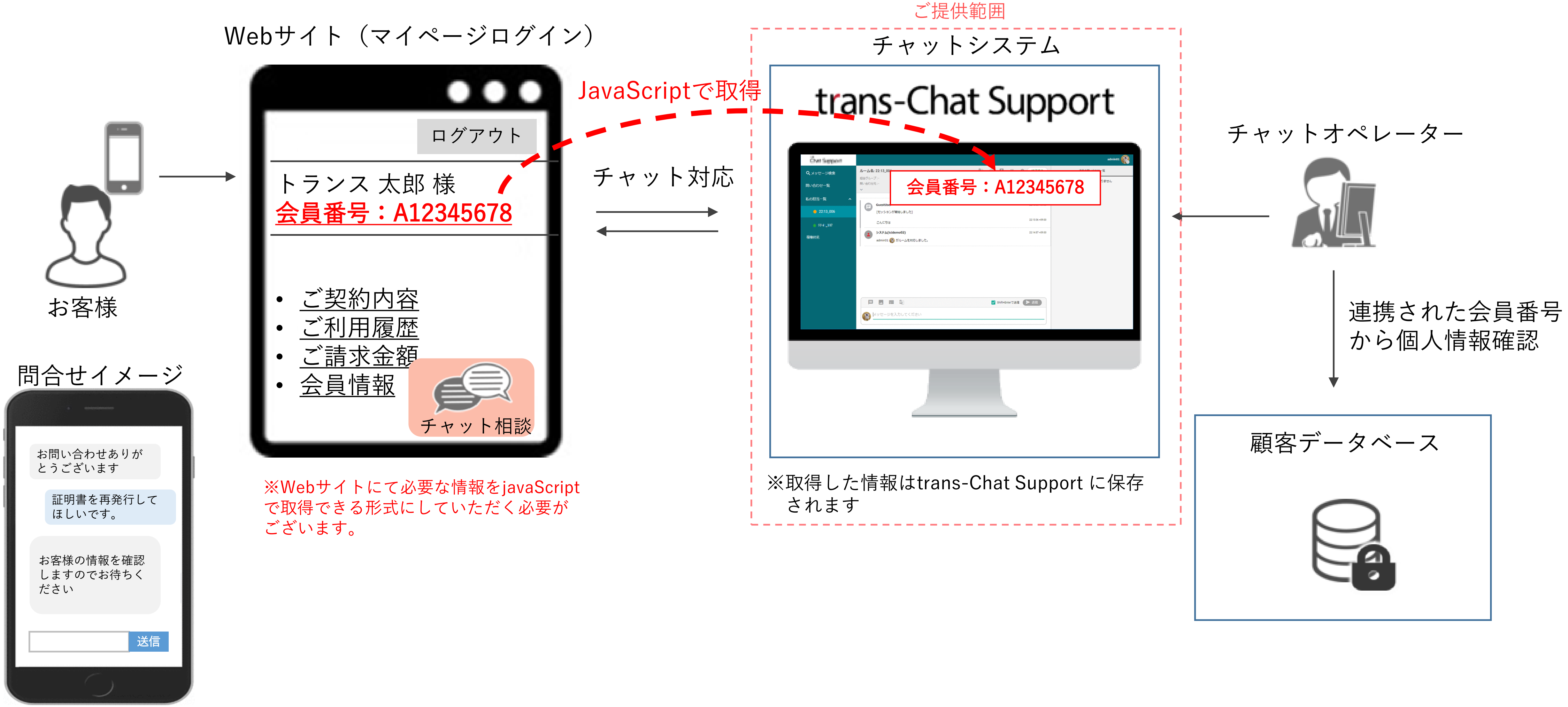


【SecurePath】最高レベルのセキュリティプラン SecurePath

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。

ログイン情報連携による個人特定プラン

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。



ログイン情報連携による個人特定プラン

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。

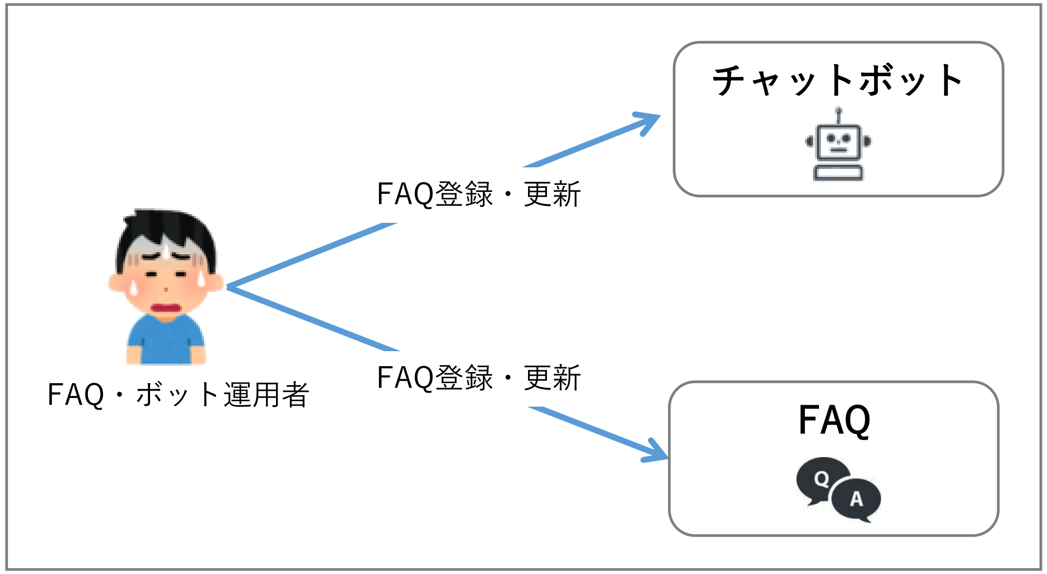
FAQ連携

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。

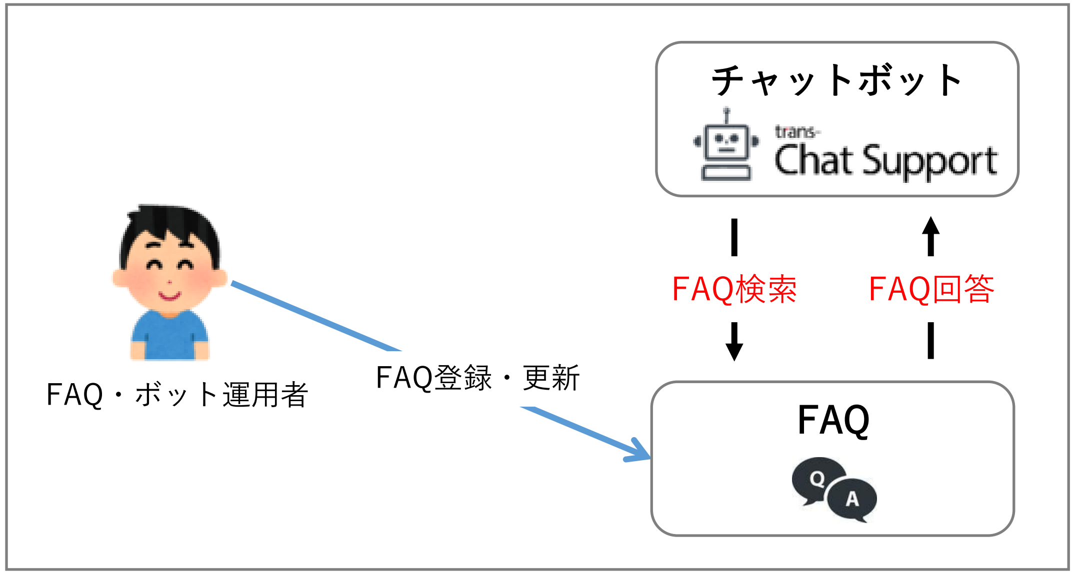
trans-Chat Support × FAQシステム

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

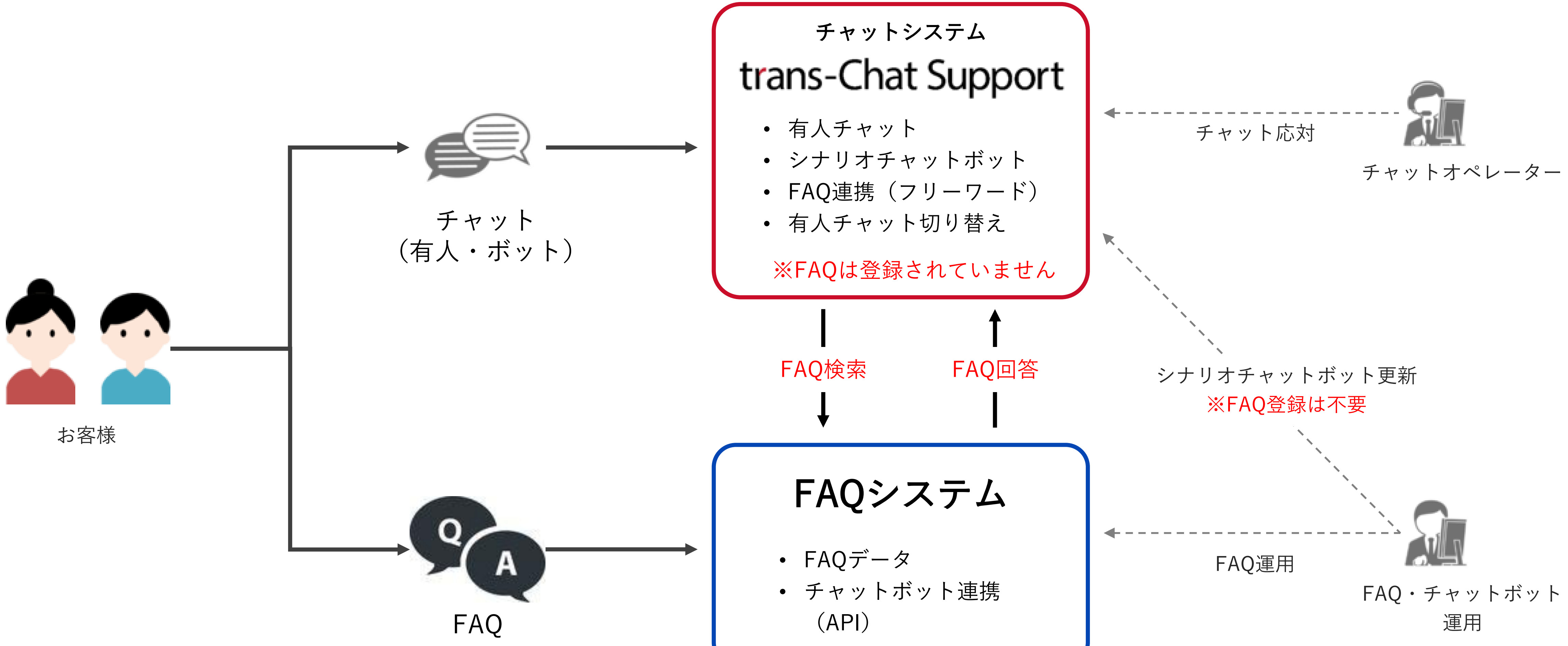


FAQの一元管理が可能

※FAQシステムとAPI連携ができることが条件となります

システム相関（チャット・FAQ）

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。



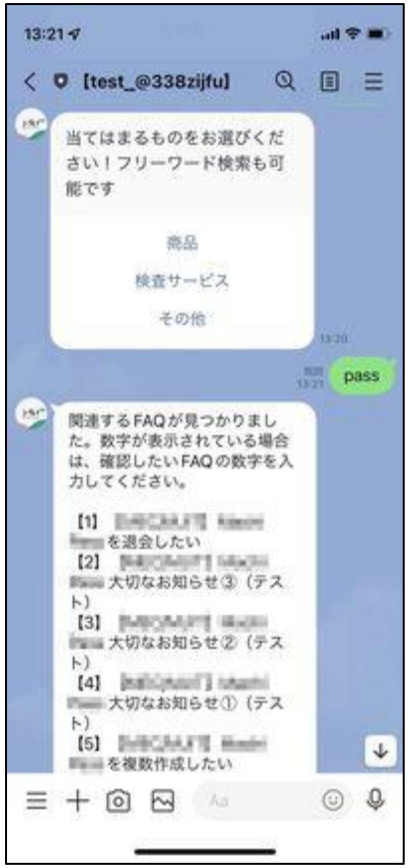
※ チャットボットのフリーワードの検索機能と、FAQシステムの検索機能は同一となります。

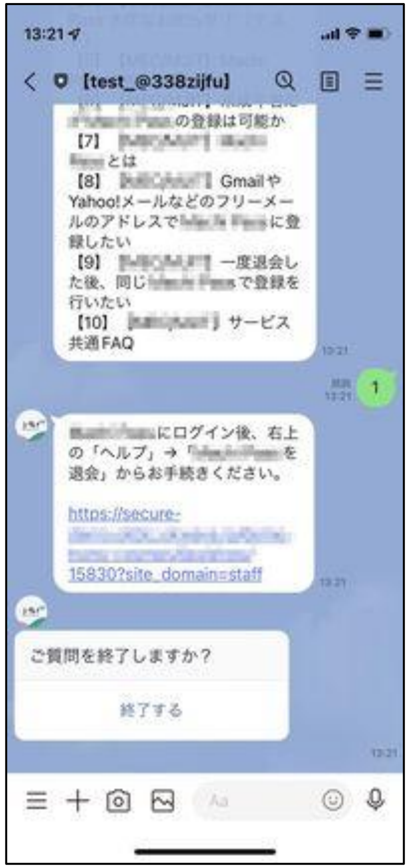
シナリオとフリーワードのボットイメージ

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

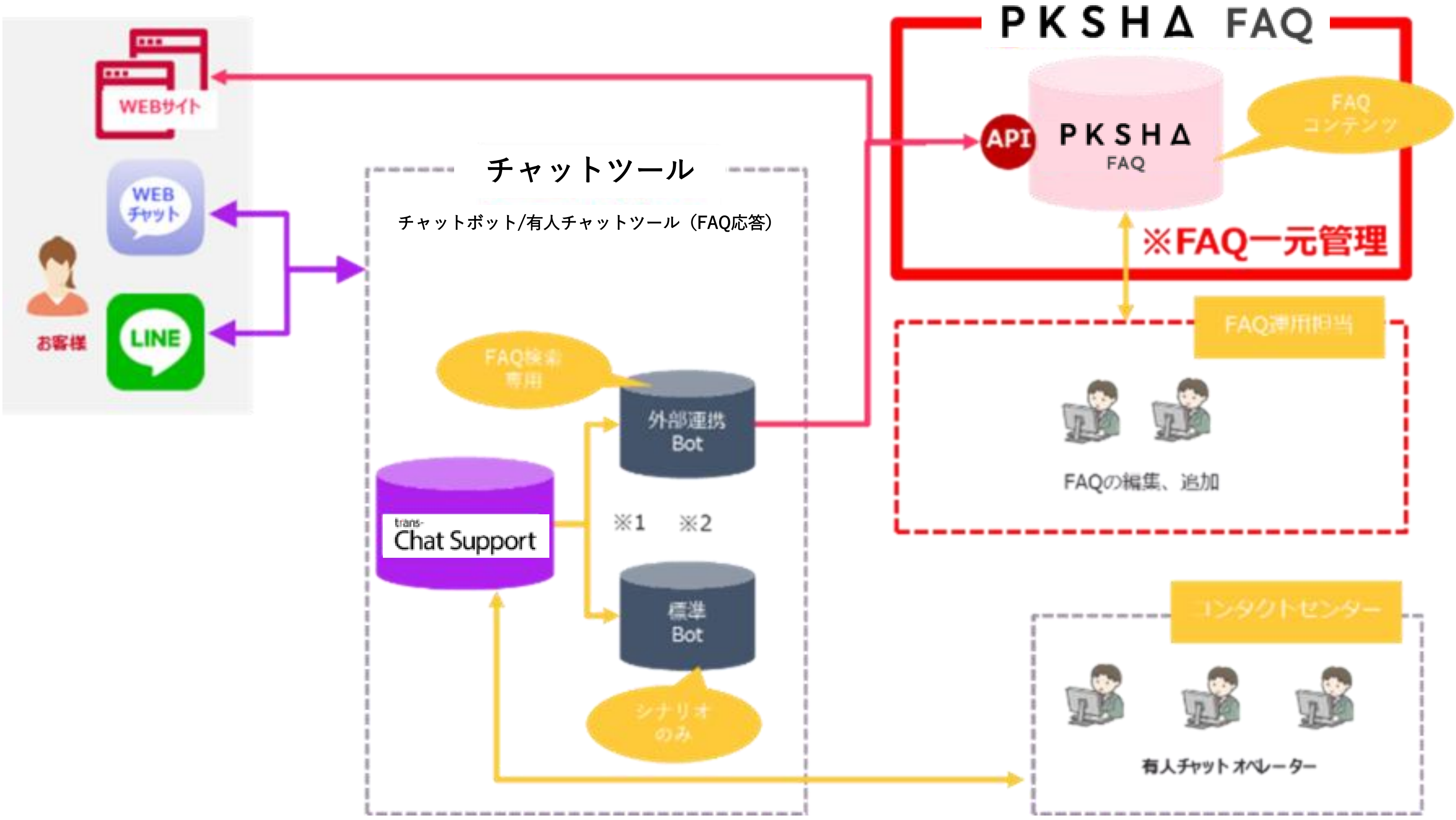




FAQシステムに登録したFAQを検索・回答

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配信オプション」の紹介

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。

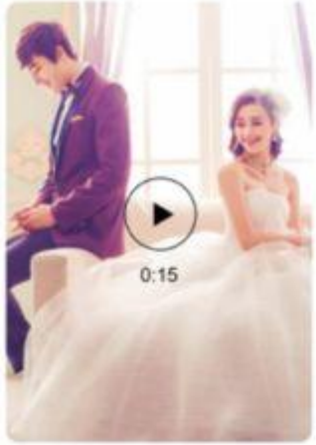
セグメント配信 Segmented Push message	システム連携API配信 API Push message	通知メッセージ配信 LINE Notification Push Message
必要なユーザーだけに	配信を自動化	リマインドに便利

LINEで配信できるフォーマット

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

その他の機能

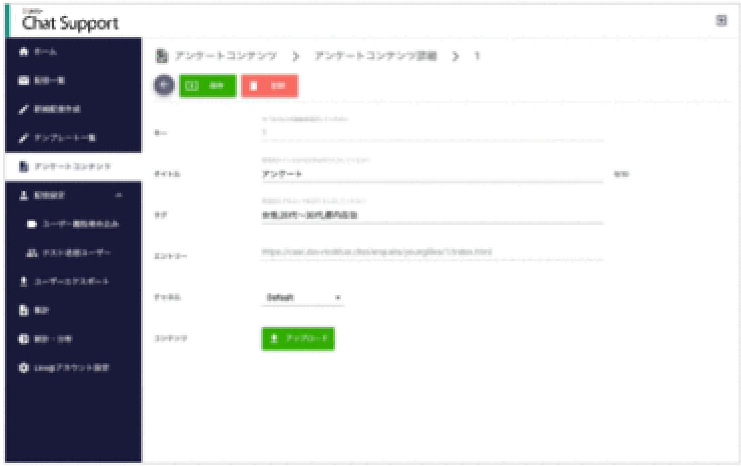
過去と未来の配信一覧

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。

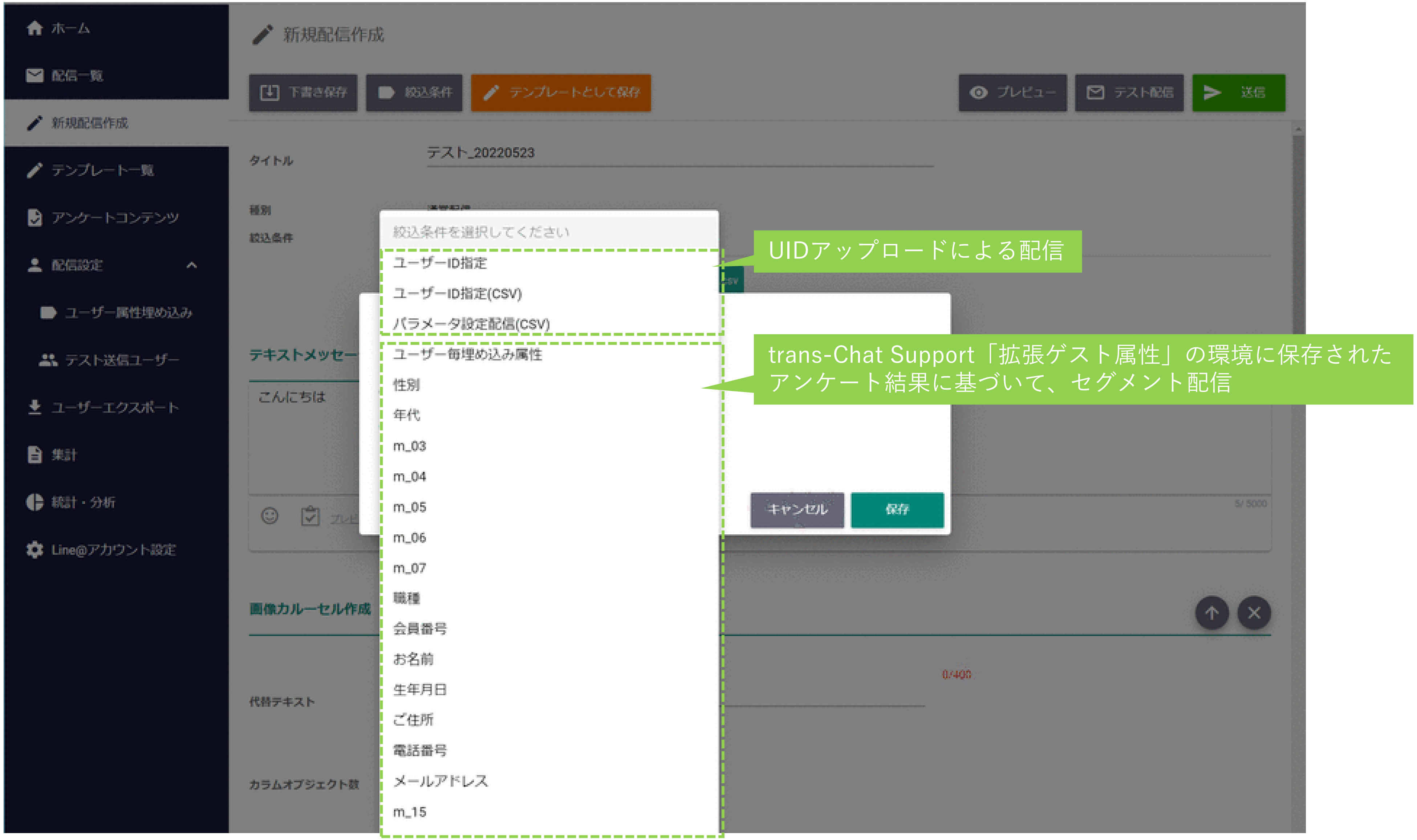
※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

配信クリエイティブ作成の画面イメージ

LINE OAMと同等のフォーマットが使用できます

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

配信セグメントの画面イメージ



※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

配信後の画面イメージ

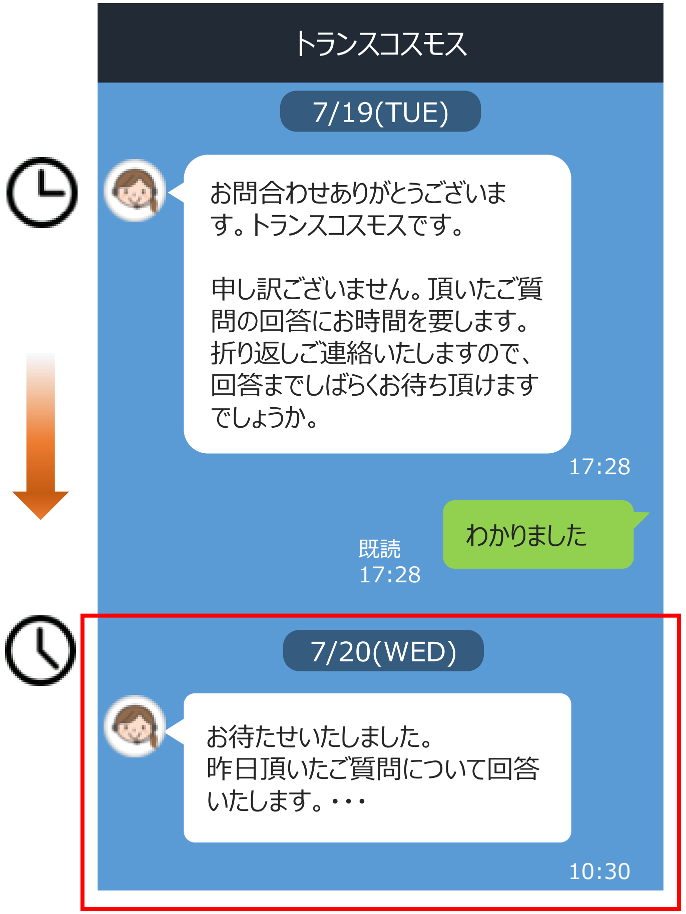
配信ごとに行が追加され、配信成功数/失敗数を確認できます。
※開封やインプレッション数は取得不可

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

LINEアウトバウンド機能

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



▲ 回答を準備し、後日連絡する。

ユーザー

※上記はイメージです。詳細の要件定義が必要です

02
参考価格

trans-Chat Support 概算御見積（有人チャット機能のみ）

■ 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。

trans-Chat Support 概算御見積（有人チャット＋チャットボット）

■ 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。

・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。

trans-Chat Support 概算御見積（有人チャット＋チャットボット＋簡易フォーム）

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

trans-Chat Support 概算御見積（有人チャット＋チャットボット＋FAQ連携）

■ 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

trans-Chat Support 概算御見積（LINE連携オプション）※チャットシステム費用は別途発生

■ 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。

・全ての科目において、日割り請求等は不可となります。

・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。

・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。

trans-Chat Support 概算御見積（生成AIチャットボットのみ）

■ 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	・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
・イニシャル期間は対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）

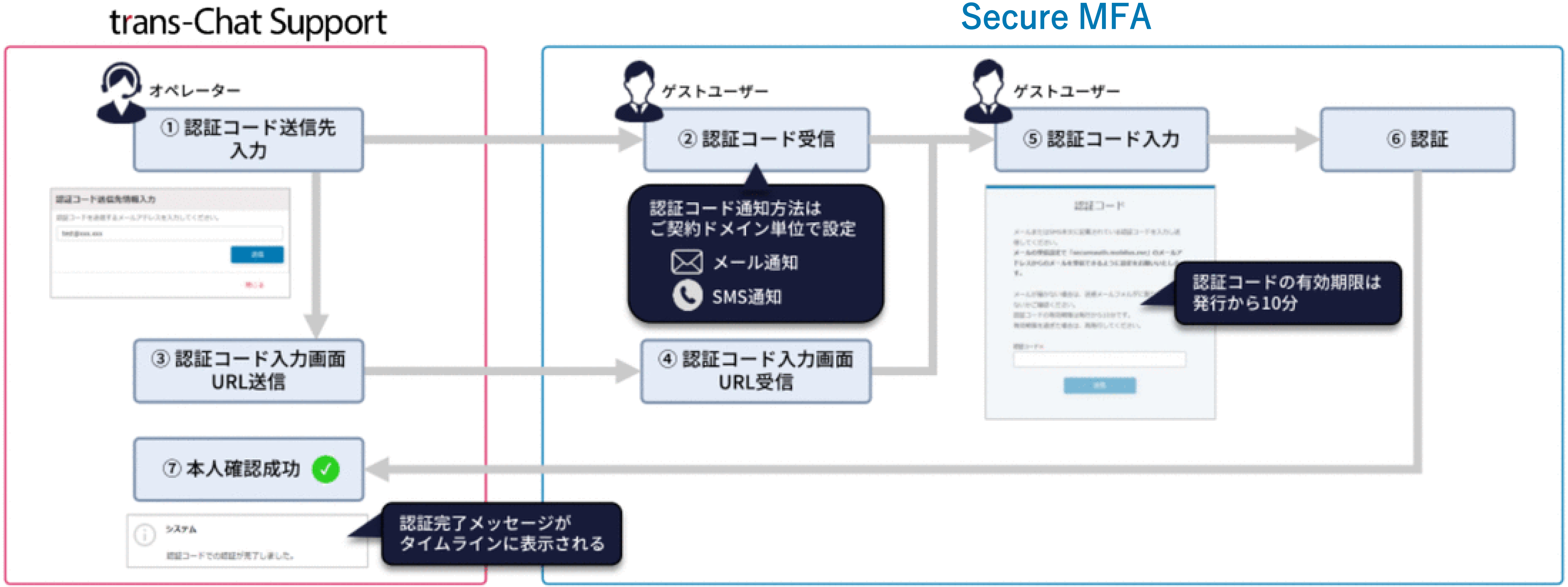
03

Appendix

【SecureMFA】多要素認証機能による本人確認

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

（コール数 × 流動率 × 解決率 ＝ 解決数（想定削減件数））× 1件あたりの対応時間 × 人件費（時間あたり）＝ 削減コスト

【計算例】（100,000件 × 30% × 40% ＝ 12,000件）× 5分/件＝60,000分（1,000時間）× 1,600円/時間 ＝ 1,600,000円

※当社〇〇業界のチャットボット平均値

費用対効果

ツール費用 ＋（運用工数（時間）× 人件費（時間あたり））＝ 投資コスト

【計算例】265,000円 ＋（80時間 × 2,500円/時間）＝ 465,000円

※スタンダードプラン想定

費用対効果

【試算例】1,600,000円 − 465,000円 ＝ 1,135,000円

© transcosmos inc. All rights reserved.