



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞(デジタル活用)

トランスコスモス株式会社

MVV を軸に AI で管理者を解放し顧客ビジョンに向き合う DX

トランスコスモス株式会社の受賞対象窓口は、国内外 4 拠点、約 600 名規模で通信系クライアントの顧客サポートを運営している。本取り組みは、長年にわたり浸透を進めてきた事業所 MVV (Mission・Vision・Value) を基盤に、AI とデジタル技術を活用して顧客体験価値の向上をめざした業務改革である。

同窓口では、管理者が日々のエスカレーション対応や資料作成などの定型業務に多くの時間を費やし、本来注力すべき顧客体験向上やクライアントへの価値提案に十分な時間を確保できないことが課題となっていた。そこで、現場で日常的に発生するエスカレーション対応の会話そのものを知識資産と捉え、「日常をデータ化する」という発想のもと、業務改革に取り組んだ。

具体的には、AI 音声レコーダー (PLAUD NotePin) を活用してエスカレーション会話をテキスト化し、生成 AI ツール (Genspark) による資料化、AI 動画生成ツール (NoLang) による動画化までを自動化する仕組みを構築した。これにより、従来は属人的に蓄積されていた知識を短期間で展開できる環境を実現し、知識共有の迅速化と標準化を実現した。また、プロンプト設計や改善サイクルを継続的に見直すことで、知識展開の精度向上と定着を図った。

その結果、エスカレーション資料作成時間は従来の 3 時間から 15 分へと大幅に短縮された。さらに、AHT (平均処理時間) は 33 秒、保留時間は 20 秒短縮し、業務効率と対応品質の向上を実現した。創出された時間を活用して、管理者は VOC 提案やクライアントとのリレーション強化に注力できるようになり、顧客総合満足度は 3.9 から 4.7 へ、NPS は 8 から 10 へ向上したほか、対応満足度の向上や退職率改善にもつながっている。

MVV という組織の価値観と AI・DX による業務効率化を有機的に結び付けることで、管理者を定型業務から解放し、顧客体験向上やクライアント価値創出に向けた行動変容を実現した点は高く評価できる。デジタル技術を単なる効率化手段として活用するのではなく、人が本来注力すべき顧客理解や価値創出へ時間を振り向ける仕組みとして定着させた点にも大きな意義がある。現場に蓄積される知識をデジタル技術によって資産化し、多くのコンタクトセンターが抱える現実的な課題に対して実践的な解決策を示した業務改革の好事例であることから、特別賞(デジタル活用)と評価した。