2024 年 7 月 17 日
NTT コミュニケーションズ株式会社
トランスコスモス株式会社

NTT Com とトランスコスモス、AI 活用時代の Digital BPO ソリューション領域において戦略的事業提携を締結

NTT コミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長 小島克重、以下　NTT Com）と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、以下　トランスコスモス）は、AI 活用時代の Digital BPO®※1 ソリューション領域において戦略的事業提携（以下 本事業提携）を 2024 年 7 月 17 日に締結しました。

本事業提携では NTT Com の AI 技術をはじめとしたテクノロジーやインフラと、トランスコスモスの業務に精通した高度なノウハウおよび DX 活用人材を組み合わせることで、これまでにない強固な Digital BPO ソリューションを提供します。

NTT Com とトランスコスモスは「新規ソリューションの共同開発」と「顧客への導入・運用」で連携を深めることで、お客さまの DX 推進を加速し豊かな社会の実現に貢献します。

写真左：NTT コミュニケーションズ株式会社　代表取締役社長 小島克重
写真右：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

1. 背景および両社について

少子高齢化による労働人口の減少が課題となるなか、企業が持続的な経済成長を実現するためには ICT 技術の活用による DX とそれを担う人材の確保が重要です。一部のお客さまでは積極的な DX 投資が進んでいますが、ICT 技術のライフサイクルは非常に早くその対応は容易ではありません。

また企業は ESG 経営など変化する複雑な社会要請にスピーディーに応えていく必要がありますが、人

手不足の中で各社がそれぞれ対応を行うには限界があります。そのため、アウトソーシングによる事業の選択と集中が潮流となっています。

NTT Com は、生成 AI や IOWN、5G、IoT、クラウドなど最新のテクノロジーを駆使したお客さまDX の推進に強みを持っています。

トランスコスモスは、Digital BPO を軸に法人向けの幅広い BPO 業務やコンタクトセンター運営など、業務のサポート領域に業界随一の強みを持っています。

このたび両社が事業提携することで、「インフラ・テクノロジー」と「高度なノウハウ・DX 活用人材」の両面からお客さまの競争力強化に資するソリューションの提供拡大を図り、日本経済の持続的な発展を後押しします。

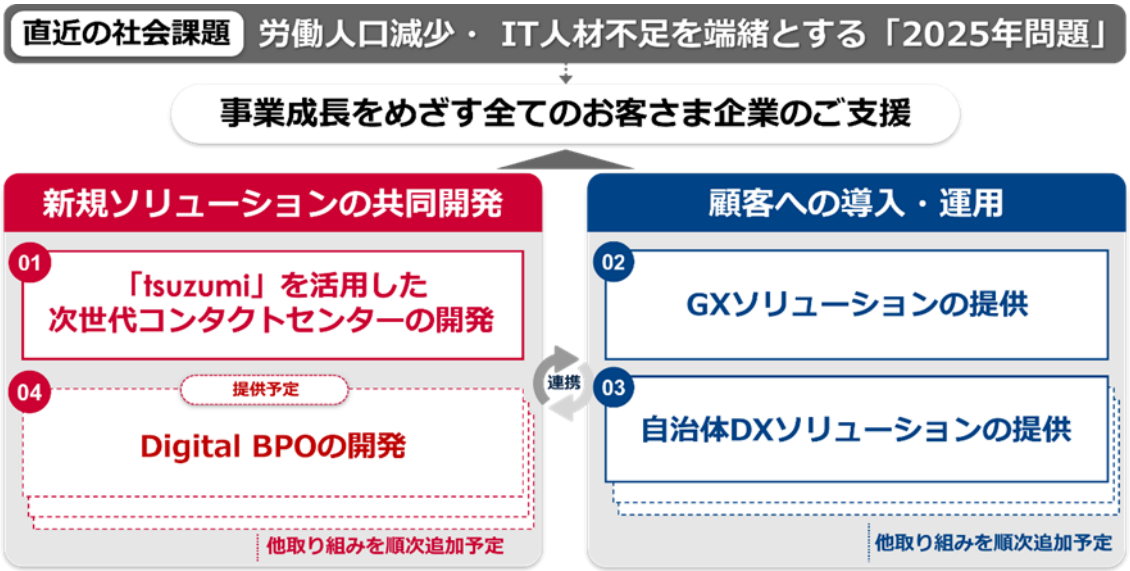
2. 本事業提携の範囲

本事業提携は「新規ソリューションの共同開発」と「顧客への導入・運用」で連携します。

「新規ソリューションの共同開発」では、NTT 版大規模言語モデル「tsuzumi」を活用した次世代コンタクトセンターの開発や、教師データの提供による高精度な生成 AI ソリューションの開発を両社で進めます。また経理・人事のバックヤード業務など、業界横断の共通業務の課題解決にむけインフラ・テクノロジーと専門人材をパッケージにした新たなソリューションの開発を行います。

「顧客への導入・運用」では、両者で開発したソリューションをお互いの顧客へ共同で提案・提供します。

＜事業提携の全体像＞



3. 具体的な取り組み

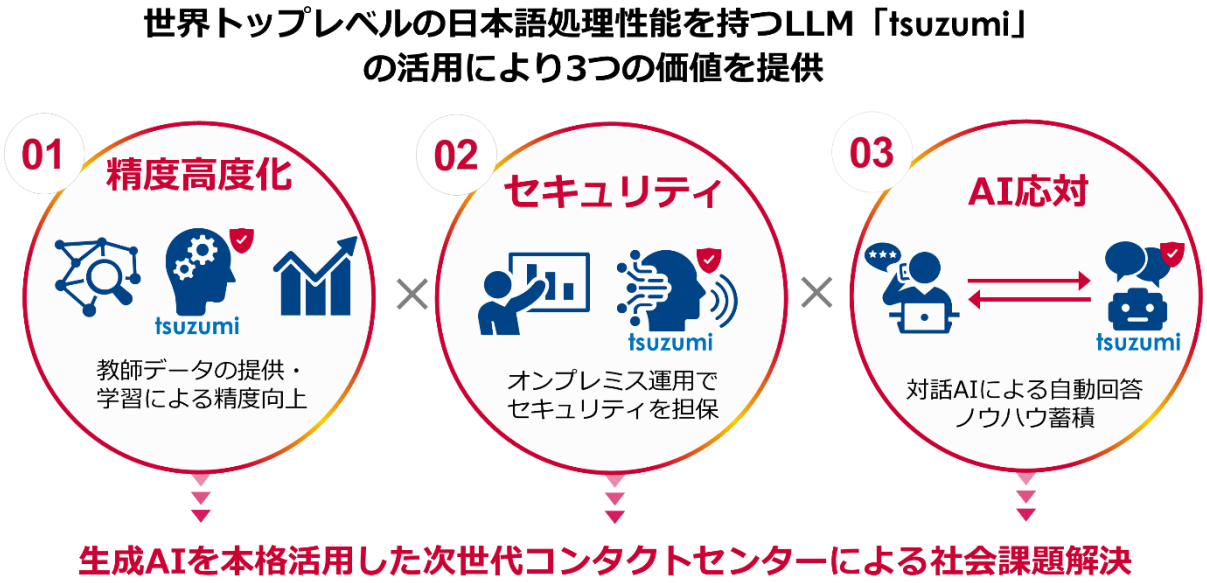
（1）「tsuzumi」を活用した次世代コンタクトセンターの開発

コンタクトセンターの業務効率化および顧客接点の高度化を目的に、NTT 版大規模言語モデル「tsuzumi」を活用したセキュアな AI コンタクトセンターを開発します。

「tsuzumi」の特徴である超軽量を活かし、専門的な内容や各社特有の内容を学習させることで回答精度を向上させます。また、オンプレミス環境や NTT グループのプライベートクラウドで利用できるため、個人情報や機密情報の取り扱いなど高いセキュリティが求められる金融業界などを中心に 2027 年末で約 100 社への導入をめざします。

さらに「tsuzumi」を活用した AI 自動応対サービスを展開し、要望に応じた最適な回答提示や自動化によりお客さまの CX 向上にも貢献します。

＜「tsuzumi」を活用した次世代コンタクトセンターの開発＞



（2）GX ソリューションの提供（詳細は別紙参照）

GHG[※2] 排出量について、算定ロジックの定義・データの収集・分析・可視化・GHG 削減に向けたアクション提案などをワンストップで提供します。データの収集から可視化までを自動化することで稼働をかけずに「サービスの購入金額や物量」「排出係数[※3]」「GHG 排出量」などのデータを生成することができます。

（3）自治体 DX ソリューションの提供（詳細は別紙参照）

自治体の DX 推進に向け、NTT Com の地域事業者向け運用管理システム「Local Government Platform」（以下 LGPF）[※4] とトランスコスモスの SNS を活用した住民コミュニケーションサービスおよび BPO サービスを両社でワンストップ提供します。自治体における職員やデジタル人材の不足を解決し、暮らしやすく魅力ある地域づくりを支援します。

4. 両社の役割

NTT Com：NTT 版大規模言語モデル「tsuzumi」、GHG 可視化ソリューション、LGPF の提供など。
トランスコスモス： GHG 排出算定ソリューション、公共向けソリューション[※5] の提供など。

5. 今後の展開

NTT Com とトランスコスモスは本事業提携により、「新規ソリューションの共同開発」と「顧客への導入・運用」を加速し、今後 5 年間で 1,000 億円のビジネス規模をめざします。

また、今回具体的な取り組みとして発表した領域に加え、業界横断の共通業務ソリューションの開発を推進し、お客さまビジネスの競争力強化に貢献します。

※1：Digital BPO®とは、BPO 業務と各種テクノロジーを融合したお客さま業務の変革を支援するサービスの総称で、トランスコスモスの登録商標です。

※2：GHG（Greenhouse Gas）とは、温室効果ガスのことを指します。

※3：排出係数とは、電力会社が電力を作り出す際にどれだけの CO_2 を排出したかを指し示す数値です。

※4：Local Government Platform（LGPF）は NTT Com が提供する自治体、地域の事業者、住民向けのプラットフォームサービスです。

※5：公共向けソリューションは、自治体業務の DX、デジタルを活用した非対面化の促進、課題抽出から戦略立案、システム開発・導入、運用まで支援します。システム導入と併せて DX 推進のための人事戦略や、職員のトレーニング支援も行います。

NTT コミュニケーションズ株式会社について

NTT コミュニケーションズ株式会社は 1999 年に設立され、通信事業者ならではの高品質なインフラと技術を活かし、ネットワーク、クラウド、コロケーション、アプリケーション、セキュリティなどの多岐にわたる ICT サービスを展開しています。2022 年よりドコモグループにおける法人事業の中核を担う企業となり、社会・産業のグローバルレベルでの構造変革や、新たなワークスタイルの創出、地域社会の DX 支援などの価値を提供しています。
詳細は https://www.ntt.com/をご確認ください。

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 35 の国と地域・181 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」をめざしています。
詳細は https://www.trans-cosmos.co.jp/をご確認ください。

＜別紙＞

GX ソリューションの提供

温室効果ガス（GHG）排出量の可視化～削減アクションの提案・実行まで一気通貫で提供します。

1.背景

世界的な気候変動が課題となる中、企業では環境への配慮と経済成長の両輪経営が求められています。

特に近年では機関投資家の ESG 投資への機運が高まっており、GHG 排出量の開示や具体的な削減アクションが求められています。

一方、未だ多くの企業では GHG に関する対象データの選定や収集方法の知見・社内リソースがない、具体的な削減アクションが分からないなどの課題があります。

2.GX ソリューションの概要と特長

GX ソリューションでは、GHG 排出量算定に必要なデータの収集・加工・可視化・分析および削減に向けたアクションの提案をテクノロジーと人材の両面で一気通貫に提供します。

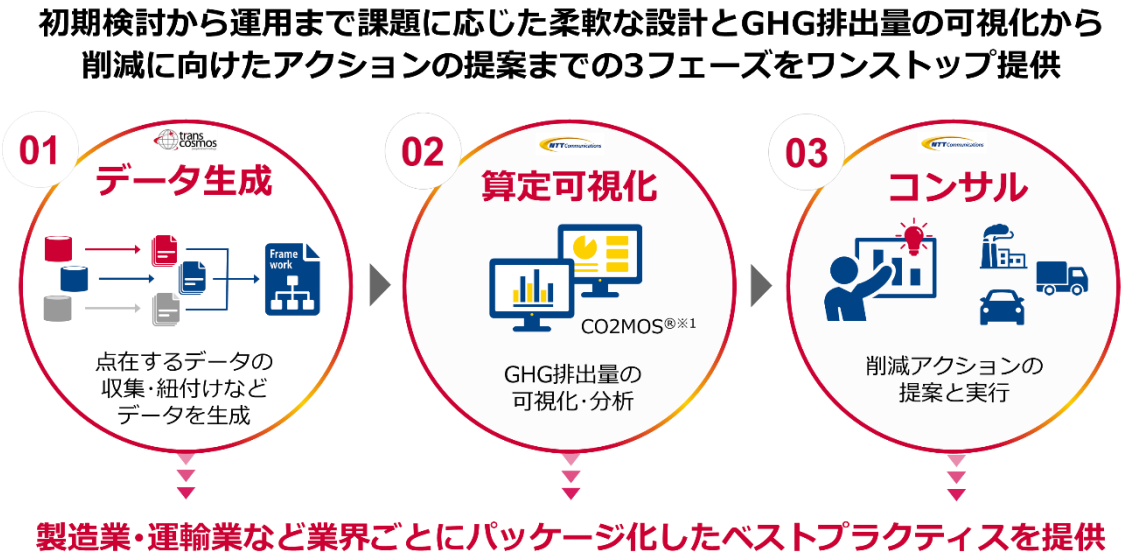
具体的なステップは以下の通りです。

ステップ１：業務プロセス、保持データの把握

ステップ２：収集対象のデータの選定と、データの収集システムの構築・運用

ステップ３：データ可視化

ステップ４：削減アクションの提案



■自治体 DX ソリューションの提供

1.背景

少子高齢化や人口減少という課題に直面する中で地域経済を活性化するためには DX の推進が重要となっています。自治体では DX 推進の方針策定が着実に進んでいる一方で、DX 推進の専門部隊を設置していないところも未だ多くあります。特に小規模自治体では、専門部隊が設置できない理由として人員、人材不足を挙げており、地域間の格差を少なくするためには民間企業との連携が必要と考えられています。※2

NTT Com はこれまで主にインフラ・テクノロジー面から、トランスコスモスは主に業務に精通した高度なノウハウと DX 活用人材の面から自治体をサポートしてきましたが、テクノロジーと人材は切り離すことができず両面でのアプローチが最も有効であるため、両者の強みを活かした自治体 DX ソリューションの提供を開始します。

2. 自治体 DX ソリューションの概要と特長

自治体 DX ソリューションでは、暮らしやすく魅力ある街づくりを支援する地域 DX 基盤 Local Government Platform（LGPF）※3 の導入や自治体業務の代行などをワンストップで行います。

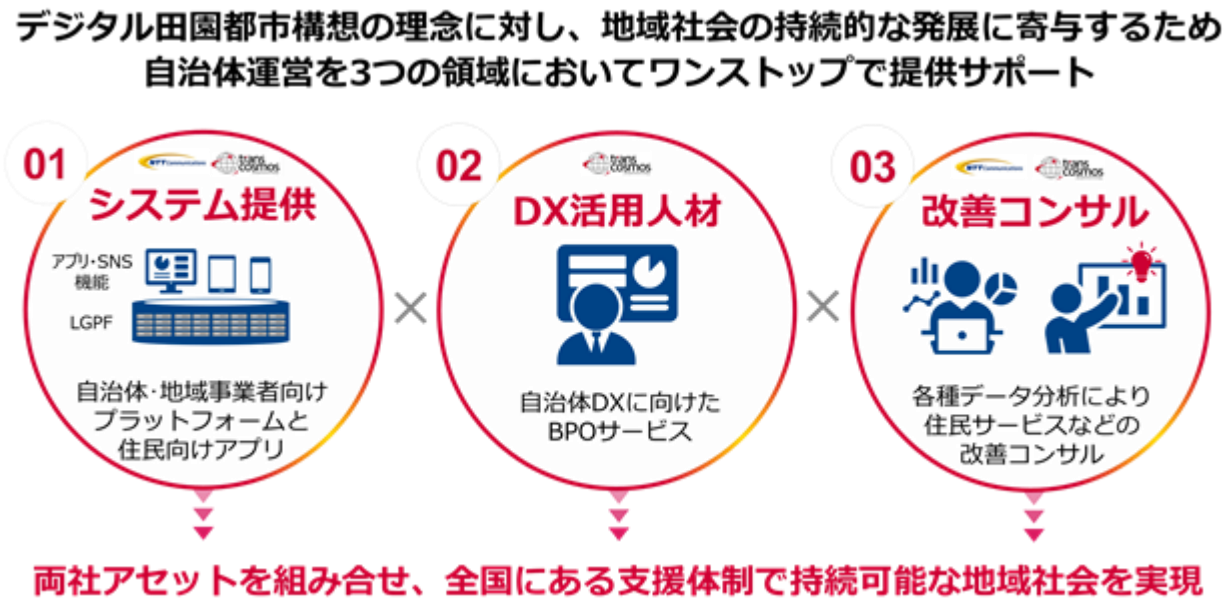
地域データの利活用により、住民の暮らしの質向上や行政運営の高度化を実現します。

（1）LGPF と SNS※4 の連携による住民サービスの向上

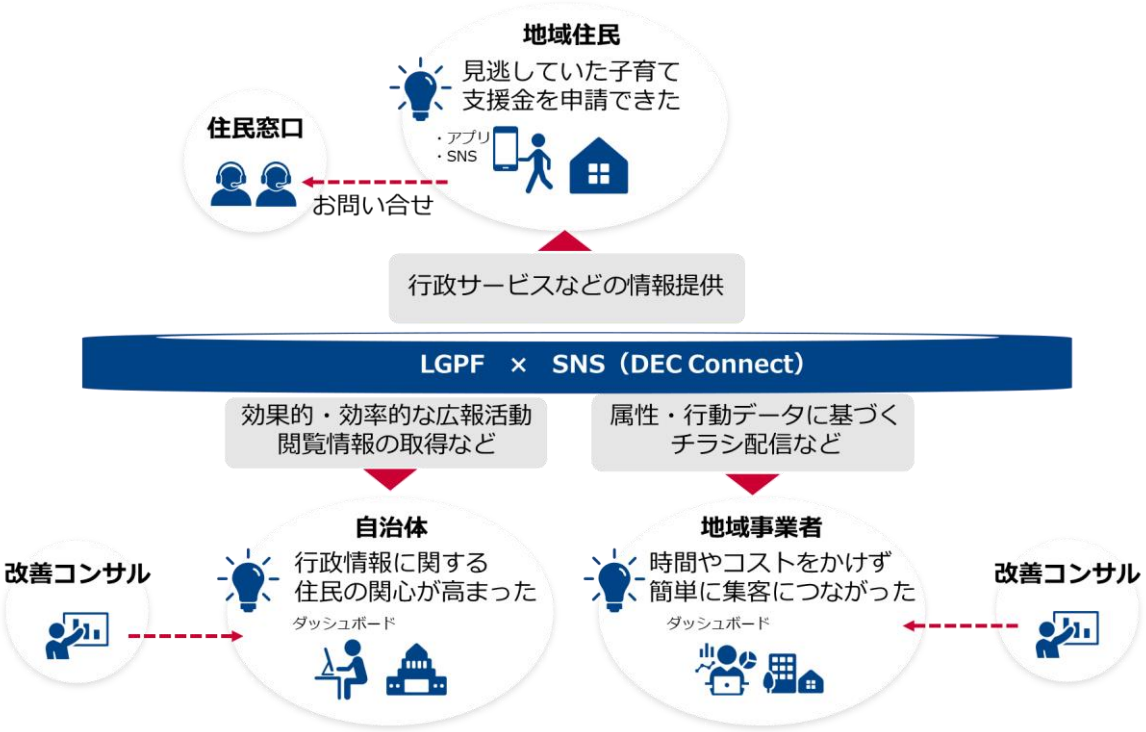
地域のイベントや防災、優待サービスの情報などを LGPF に集約しアプリおよび SNS で住民へ一元的に情報提供します。また、アプリや SNS の利用状況を LGPF へ蓄積・可視化することで自治体や地域の事業者の運営改善に利用することができます。

（2）自治体業務の代行

自治体での新たな施策を実施する際に増える住民からの問い合わせ対応や、アプリおよび SNS の使い方サポートなどの業務を代行します。



<提供イメージ>



※1：CO2MOS は、GHG 排出量算定に必要となる機能を具備した NTT Com のサービスです。

※2：月間 事業構想の 2023 年 9 月号の特別企画にて、NTT Com と月間事業構想が行った「自治体 DX 全国首長アンケート」を参照しています。

※3：Local Government Platform（LGPF）は NTT Com が提供する自治体、地域の事業者、住民向けのプラットフォームサービスです。

※4：SNS との連携は、トランスコスモスの DEC Connect を利用します。詳細は下記 URL をご参照ください。
https://www.trans-cosmos.co.jp/digitalmktg/dec_connect.html