

2021年10月6日

各位

トランコム株式会社

求貨求車サービスでCTI導入、物流DX強化 ～ 通話内容の見える化を実現 ～

トランコム株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長執行役員：恒川 穰）は、コア事業である物流情報サービス事業の配車業務の向上を目的として、pickupon 株式会社（本社：千葉県市川市、代表取締役：小幡洋一）のCTIシステム「pickupon（ピクポン）」を2021年8月に新規開設した情報センターに導入いたしました。

トランコムグループは、長期ビジョンとして「はこぶ」仕組みの創造を掲げ、広く多くの荷主・物流会社に利用されるプラットフォーム構築の実現を目指しております。本件は、この事業構想の核となる物流情報サービス事業の更なるサービスレベル向上を図ることを目的としております。まず2021年8月に新規開設した静岡第2情報センター並びに高松情報センターで先行導入し、将来的には全国すべての情報センターへの導入を検討しております。

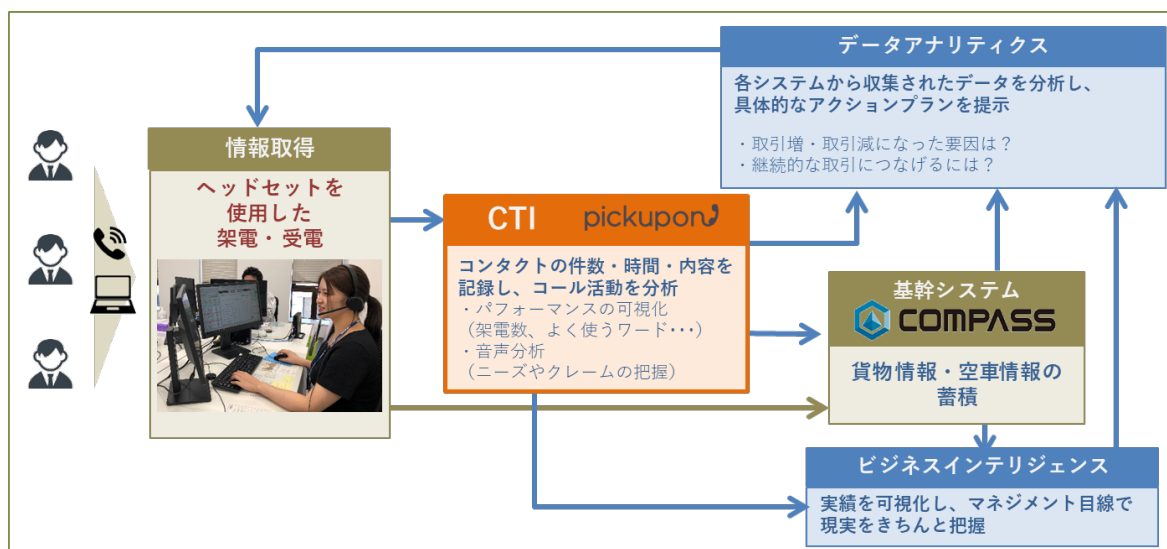
■CTI導入の背景

当社は、顧客の定期幹線輸送や波動対応のスポット輸送のニーズと、全国のパートナー企業の車両情報をマッチングする求貨求車サービスを提供しております。このサービスは電話での情報取得が主であることから、配車業務のキーとなる電話対応において通話内容をデータ化することで、架電及び受電業務の見える化を図るとともに、基幹システムや分析ツールシステムと連携することで、取引先への対応力の向上、マッチング精度の向上を実現してまいります。

■CTI導入による効果

- 基幹システムと連携してワンクリックで架電が可能。業務効率がアップします。
- 受電の際は、取引先との取引状況が自動で表示。対応力向上につながります。
- 取引先の声を「音声データ」として蓄積。AI分析でニーズの抽出が可能となります。

■データ活用イメージ



以上