

Press Release



2019年12月24日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスチャイナ、CTIフォーラムより 「インテリジェント・カスタマーサービス・アウトソーシングソリューション賞」を受賞

チャットボットとオペレーターを組み合わせたインテリジェント・コンタクトセンターソリューションの豊富な提供実績が評価

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)の100%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(本社:中国上海市、董事長総経理:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、2019年12月20日にCTIフォーラムが主催した「2019年度編集推薦賞」(2019 Editors' Choice Award)において、「インテリジェント・カスタマーサービスアウトソーシングソリューション賞」を受賞しました。2017年から3年連続の受賞です。



授賞式に出席した、トランスコスモスチャイナ コンタクトセンター事業部
CX プロモーションデパートメントディレクター黄文波(Huang Wenbo) (写真左)

中国有数のオンラインメディアで情報サービスを提供するCTIフォーラム主催の「年度編集推薦賞」は2011年に始まり、今年で9回目を迎えました。「自己推薦/他社推薦+専門家審査」などの選考形式を用いて、業界から幅広く意見を聞き取りながら受賞が決まります。長年に渡って積み重ねた豊富な経験や強力な知見を踏まえたうえで、ICT分野の優れたICT製品、ソリューション、従業員などが専門家により審査・評価されます。トランスコスモスチャイナはインテリジェント・カスタマーサービス・ソリューションの成功案件が高く評価され、受賞となりました。

コンタクトセンター業界における人工知能とビッグデータ技術の利用が急激に拡大するにつれて、トランスコスモスチャイナはインテリジェント音声技術を活用して、2017年にチャットボットとオペレーターを組み合わせたインテリジェント・コンタクトセンターソリューションの提供を開始しました。データ分析を専門に行うデータアナリストチームにより、知識ベースの構築、VOC分析、コーパス構築と管理、ロボットのトレーニングなどの豊富な運用実績をもち、さまざまな業界のお客様企業にチャットボットと有人チャットを連携したインテリジェント・コンタクトセンターソリューションとサービスを提供しています。お客様企業のコンタクトセンター運営のスマート化を支援すると同時に、お客様企業の利益最大化と顧客体験(CX)の最適化に貢献しています。

■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは1995年に中国市場に進出しており、オフショアサービス事業を開始しました。2006年には、中国市場向けコールセンター会社として上海で初のコールセンターを開設。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、蘇州、台北などの20都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンターを含めたBPO、ECワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発などを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。トランスコスモスの中国における従業員数は、2019年9月時点で約7,000人です。

グローバル BPO アウトソーサーとして、トランスコスモスは今後とも、高品質で高付加価値のサービスで、お客様企業の顧客満足度の向上、コスト最適化と売上拡大を支援していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(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 30 の国と地域・168 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 48 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」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)