

# Press Release



2024年4月16日

トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、CTIフォーラムより「コンタクトセンターAIカスタマーサービスソリューション賞」を受賞

### 大規模言語モデルに基づいてカスタマイズされたブランド向け AI カスタマーサービスが高く評価

トランスコスモスは、2024年4月11日に中国のCTIフォーラムが主催した「2023 Editors' Choice Award」において、「コンタクトセンターAIカスタマーサービスソリューション賞」を受賞しました。



授賞式に出席した、トランスコスモスチャイナ 市場開拓事業部  
コンタクトセンター事業推進部 ディレクター 黄文波(Huang Wenbo)(左)は会社を代表し、  
CTIフォーラムの総経理である秦克旋(右)から賞を授与されました。

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フォーラムが主催する「Editors' Choice Award」は、2011年の開始から今年で14回目となり、業界からも好評を得ています。本選考は「自己推薦／他社推薦＋専門家審査」の形式を用いて、選考対象の製品やソリューションについて電話調査や現地調査が行われます。さらに、長年に渡って積み重ねた豊富な経験や強力な知見をふまえたうえで幅広く意見を聞き取りながら、ICT分野の優れた製品、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、受賞が決まります。トランスコスモスは、大規模言語モデルに基づき、ブランドごとにカスタマイズされたAIカスタマーサービスソリューションの優れたパフォーマンスが業界から高く評価され、「コンタクトセンターAIカスタマーサービスソリューション賞」を受賞しました。

厳しい市場競争の中、ブランドの売上転換は難しく、事業の成長はさらに困難で、コスト削減と効率化は企業の必須課題となっています。このような背景のもと、トランスコスモスはオムニチャネルコンタクトセンターサービスを基盤に、大規模言語モデルに基づくブランドカスタマイズ AI カスタマーサービスソリューションの提供を開始しました。最先端の人工知能技術を駆使して、デジタル時代の多様な顧客接点におけるブランドサービスの全体的なコスト削減と効率化を実現すると同時に、AI カスタマーサービスの重点課題を効率的に解決しながら、企業によりスマートなサービス管理を提供し、顧客体験を最適化します。

トランスコスモスは、AI カスタマーサービスソリューションの提供を通じて、よりパーソナライズされたインテリジェントな顧客体験サービスで、お客様企業の顧客満足度向上を支援します。トランスコスモスは今後とも、お客様企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)パートナーとして、高品質と高い付加価値サービスによるデジタルインテリジェンスコンタクトセンターサービスへの取り組みを推進していきます。

## ■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、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、内江、昆山、鄭州、蘇州、台北などの 23 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、顧客体験、EC ワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発および各種 BPO サービス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 35 の国と地域・182 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」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)