

# Press Release

trans  
cosmos  
people & technology

2013 年 7 月 8 日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス・アナリティクス株式会社

## トランスコスモスとトランスコスモス・アナリティクス、 顧客接点のマルチ化に向けた「コールセンター・コンサルティング」を提供開始 ～独自指標と専門部隊により、コールセンター変革を強力支援～

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、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)と、調査・分析専門の子会社であるトランスコスモス・アナリティクス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:河野洋一、以下、トランスコスモス・アナリティクス)は、顧客接点のマルチ化に向けた「コールセンター・コンサルティングサービス」の提供を開始します。トランスコスモス・アナリティクスの独自指標に基づき、バランスが取れたコールセンター変革のロードマップを作成します。また、「コールセンター・コンサルティングサービス」を提供する専門部隊を設置し、2013 年度 1 億円の売上を目指します。

### ■マルチ化が進む顧客接点

ソーシャルメディアやスマートフォンの急速な普及により、カスタマーマネジメントの考え方と手法も大きく変化しており、顧客接点のマルチチャネル化対応が重要な経営課題となっています。このような環境変化に伴い、コールセンターに求められる役割や機能も大きく変化し、運営スタイルの変革が急務となっています。

例えば、ソーシャルメディアでサポート情報を拡散したり、スマートフォンやタブレット PC でサポートアプリを提供したりするなど、いわゆるノンボイス対応が普及しつつあります。他方、従来のコールセンターに代表されるボイス対応についても、顧客と肉声で対話し顧客満足(CS)を高めていくことの重要性や期待感は依然として高い状況であるとも言えます。

ところが、これまでコールセンターの対応品質や業務効率を部分的に改善するためのコンサルティングサービスはあっても、コールセンター全体の収益構造や顧客接点のデザイン、運営スタイルを変革するためのサービスは、ほとんど提供されてきませんでした。

### ■顧客接点変革に向けた多角的な診断

このような状況を鑑み、トランスコスモスとトランスコスモス・アナリティクスは、顧客接点のマルチ化に向けた変革を支援するための「コールセンター・コンサルティングサービス」の提供を開始します。

「コールセンター・コンサルティングサービス」では、トランスコスモス・アナリティクスが独自開発した評価指標体系である「エレメンタルスコープ」を採用します。トランスコスモス・アナリティクスが過去に提供してきたコールセンター関連サービス(顧客満足度調査、モニタリング/ミステリーコール、Web ユーザビリティ調査、VOC やソーシャルメディアの活用レベル診断、応対研修プログラムなど)の評価指標を再構築し、バランススコアカード(\*)の考え方にに基づき体系化したチェックシートを用い、コールセンターのマネジメントとオペレーションの現状を総合的に診断します。

例えば「〇年後に現状の CS を維持したまま△億円の運営コスト削減をはかる」などのコールセンター変革に向けたビジョン(あるべき姿)を定義したうえで、財務(売上/コスト)、顧客満足(CS)、業務プロセス(システム/オペレーション)、学習と成長(教育/研修)の 4 つの視点から調査・診断します。そこで得たデータに基づき、現状とあるべき姿のギャップ(課題)を分析し、コールセンターの KPI/SLA の再設計、顧客接点のマルチ化や事業所のリロケーション、最新技術や自動化ツールの導入要否検討、顧客情報や VOC/ソーシャルメディア活用方針の作成、採用/教育制度の見直しなどを行い、顧客視点と企業視点、収益効率と事業成長のバランスが取れたコールセンター変革ロードマップを作成します。

また、この「エレメンタルスコープ」に準拠することで、HDI、JD Power、JCSI などの第三者機関の格付けのランクアップや、CS 向上や VOC 活用による自社ブランドやコールセンターのプレゼンス向上など、副次的効果も期待できます。

### ■関連サービスや提供体制を強化

今回の「コールセンター・コンサルティングサービス」の提供開始にあわせて、コールセンター・コンサルティングを専門に行うための専門部隊を設置します。また、コールセンター変革に向けたロードマップ作成後の実行フェーズで展開する関連サービスとの連携も強化し、2013 年度 1 億円の売上を目指します。

\*: バランススコアカードは、1992 年ハーバードビジネススクールのロバート・S・キャプラン教授とコンサルタント会社社長のデビッド・P・ノートン氏により「ハーバード・ビジネス・レビュー」誌上に新たな業績評価システムとして発表されました。バランススコアカードは、企業活動の重要な要素が、企業のビジョンや戦略にどのように影響し業績に現れているのかを可視化するための業績評価手法です。

### ●プライベートセミナー「データに基づくコールセンター運用改善の技法」を開催

「コールセンター・コンサルティングサービス」の提供開始にあたり、本サービスの詳細を説明するプライベートセミナーを開催します。また、トランスコスモス・アナリティクス独自の運用改善手法により、コールセンターの顧客満足度やコミュニケーターの離職率を劇的に改善した事例を紹介いたします。

東京会場            開催日時:            2013年8月2日(金) 14:30~17:00 (受付開始 14:00)  
                         開催場所:            トランスコスモス株式会社 渋谷本社 13F 大会議室  
                         詳細・お申し込み: <http://www.trans-cosmos.co.jp/callcenter/seminar/130802.html>

大阪会場            開催日時:            2013年7月31日(水) 14:30~17:00 (受付開始 14:00)  
                         開催場所:            トランスコスモス株式会社 大阪本社 3F セミナールーム  
                         詳細・お申し込み: <http://www.trans-cosmos.co.jp/callcenter/seminar/130731.html>

受講料:            無料  
定員:                30名

※トランスコスモス・アナリティクスは、トランスコスモス・アナリティク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。

※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)

私たちは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加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。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、EC・通販事業などの売上拡大や、バックオフィスや情報システム運用などの業務効率向上とコスト削減を実現する、総合的な IT アウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。私たちは高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

### (トランスコスモス・アナリティクス株式会社について)

トランスコスモス・アナリティクスは激変するマーケティング環境に柔軟かつスピーディに対応し、お客様企業の売上拡大と消費者の満足度の最大化を同時に実現する KPO (Knowledge Process Outsourcing) 企業として、2012 年 5 月に、トランスコスモスの 100% 子会社として設立しました。ナレッジプロセスアウトソーシング (KPO) とは「マーケティングリサーチ」・「データアナリシス」・「オペレーショナルナレッジ」・「データベーステクノロジー」という専門知識や技術を融合し、お客様企業の知的生産活動のスピード化・効率化と新たな価値創造を実現するビジネスモデルです。私達は、「更なる高みへ。～Analysis for the Knowledge + Synthesis for the Action～」をスローガンに、KPO エキスパートカンパニーとして日本、そしてアジアで事業を拡大しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp/transcosmos-analytics/>)