

# Press Release



2015年9月28日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、コンタクトセンターコミュニケーションプラットフォーム「Contact-Link」を 国内外 23 拠点／16,000 席で統合し、国内最大規模のコンタクトセンタークラウドネットワークを構築 クラウド基盤の活用で BCP 対策や大規模マルチロケーション運用にも柔軟に対応

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)は、コンタクトセンターコミュニケーションプラットフォーム「Contact-Link」の拠点間クラウド化統合を順次進めてきましたが、この度、海外を含む 23 拠点(国内 22 拠点 海外 1 拠点)計 16,000 席への増強ならびに統合を完了しました。これにより、コンタクトセンタークラウド環境としては国内最大規模になりました。

「Contact-Link」は、トランスコスモスが提供する企業の顧客コミュニケーションを支援するコンタクトセンタープラットフォームで、2014 年 7 月より提供を開始しました。電話、Web、SMS などで顧客との双方向コミュニケーションを実現し複数チャネルを利用した顧客の対応履歴の一元管理が可能なこと、トランスコスモスのオペレーショナル・エクセレンスをもとにした業務テンプレートを豊富に揃えており、お客様企業の要望にあわせて短期間で業務を開始できることなどが特長です。今回増強し、国内最大規模となった「Contact-Link」のクラウド基盤を活用することで、顧客体験価値、ブランド価値を高めるべくコンタクトセンターオペレーションの最適化・最大化をさらに強化します。

具体的には、大規模マルチロケーション運用、BCP 対策、あふれ呼対応、緊急窓口開設、またスマートフォンなどのオムニチャネルコミュニケーションへの展開など、コンタクトセンターのオペレーション最大化・最適化を、業界業種の特性にあわせて実現します。また、トランスコスモスの海外コンタクトセンター拠点と「Contact-Link」を接続することにより、国内の外国人を対象とした多言語コンタクトセンターを、海外拠点を活用して運用することも可能です。



## ■「Contact-Link」の主な機能

「Contact-Link for VoiceCloud」:	コンタクトセンタークラウド基盤システム(音声、レポートなど)
「Contact-Link for CTS」:	業界業種向け 108 テンプレートを有した CRM プラットフォーム (顧客管理、コンタクト管理、アウトバウンド管理、FAQ など)

これらの基盤テクノロジーをベースとしてコミュニケーションチャネルのマルチ化に対応し、電話、FAX、Eメール、チャット、SMS などへ展開するとともに、今後は音声認識、AI との連携も視野に入れています。

トランスコスモスでは、この国内最大規模の「Contact-Link」プラットフォームと、国内最大手のコンタクトセンター運用実績で培った顧客対応力、オペレーション力により、お客様企業の顧客体験価値、ブランド価値の強化を、より一層支援していきます。

※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

※「Contact-Link」はトランスコスモスの登録商標です

※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、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 25 カ国・148 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 34 カ国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高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)