

# Press Release



2010年7月28日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、社団法人企業情報化協会主催 「Best Customer Support of The Year 2010」において、「優秀賞」を受賞 ～クライアント企業に対しての顕著な貢献を評価～

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、証券コード:9715以下、トランスコスモス)は、社団法人企業情報化協会(以下、IT協会)が主催する「優秀カスタマーサポート表彰制度」において、「優秀賞」を受賞しました。

今回受賞した「優秀賞」は、トランスコスモスが三井住友海上火災保険株式会社様の海外駐在員、ナショナルスタッフ向けに提供している、英語・日本語でのITサポートデスク・IT資産管理・ERPサポート・業務サポートなどの各種サポート業務が対象です。サポートデスク早期構築、グローバルに対応した最小人数でのシフト制運営、ホスピタリティの高いサポートを実現するために、これまでにさまざまな改善取り組みを三井住友海上システムズ株式会社様と共に行い、その結果、最適なコストで高品質なサービスを提供し、高い顧客満足を得たことが今回の受賞理由です。

「優秀カスタマーサポート表彰制度(Best Customer Support of The Year 2010)」は、IT協会が平成10年5月に設定した優秀表彰制度にのっとり、わが国の産業界ならびに行政機関などのオフィスにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定されました。顧客に対するサポート・サービスに関して、顧客満足度の向上や課題解決をはかることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポート・サービスの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織を Best Customer Support of The Year として表彰するものです。

受賞講演・表彰式は、9月15日・16日にIT協会主催で開催される「第13回コンタクトセンター総合大会」にて行われる予定です。

詳細は、下記IT協会のホームページ(<http://www.jiit.or.jp>)をご覧ください。

トランスコスモスのサポートデスクサービスは、業界No.1の実績( )とノウハウを活用した「有効で最適な解決策」の実現に向け、常に最適なサービスをお客様に提供しています。今回の受賞は、グローバル・パートナーを目指すトランスコスモスにとって、最適なサービスを提供する信頼の証となりました。

出典:株式会社ミック経済研究所 ITアウトソーシング市場展望 2008

### (社団法人企業情報化協会について)

社団法人企業情報化協会は、1981年7月に公益法人として通商産業大臣の認可をいただき、通商産業省機械情報産業局電子政策課の所管官庁として設立されました。企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的としています。

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)

私たちが情報処理アウトソーシングビジネスの先駆けとして事業を開始したのは 1966 年のことです。それ以来、人と技術を仕組みの創出によって融合し、より付加価値が高いアウトソーシングサービスに変換することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。2002 年 6 月からは、ブロードバンド、VoIP が広く普及することで、企業と消費者の関係が直接的かつ豊かなものになり、特に企業のマーケティング活動に大変革が起こる、という時代認識のもと、『マーケティングチェーンマネジメントカンパニー』を企業スローガンに掲げ、日本国内のみならず海外においても事業を推進して参りました。現在、電話や Web、メール、さらには動画コミュニケーションがインターネットプロトコルを軸として一つに融合し、まったく新しいコミュニケーションチャネルが誕生しつつあります。これは、コールセンターのサービスにおいてインターネットノウハウが必要不可欠なものになることを意味します。今後も、常に最新のインターネット技術を導入しながらアウトソーシングサービスを開発してきたトランスコスモス独自の強みを最大限に活かし、お客様企業にスピードと売上拡大、コスト削減、顧客満足度の向上を提供できるアウトソーシングサービスをグローバルに推進してゆく所存でございます。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

ご参考:受賞理由(社団法人企業情報化協会の発表より)

Best Contact Center of The Year 2010

優秀賞

【トランスコスモス株式会社】



トランスコスモスは、ITアウトソーシング企業として活躍し、ここ数年、本表彰制度にて受賞をしている。今年度は、IT・BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)ビジネスの最新事例として、グローバルITサポートの提供から「ITサポートデスクの新しい役割と、将来の方向」を先取りしたサポートデスクの構築と、顧客から表彰されるほどの「お客様の満足」を成し遂げた事例として「優秀賞」を受賞した。

日本人の海外勤務者、長期海外出張者を抱える企業の問題点は、複雑なIT基盤を各赴任先の事情に合わせて、社員が活用しなければならない点である。サポートする日本側のIT部門としては、赴任した社員が置かれている周囲の状況、IT環境に合わせる事が前提となる。些細な問合せに対応し、ユーザレベルのチェック、クライアントPC環境、サーバ側のシステム環境の把握、赴任先状況に応じたネットワークなどのインフラ基盤の状況監視と複雑多岐、多方面の状況把握を短時間に行い、問題の解決策を見出すこととなる。しかも、限定された予算、人員でのサポート、また各国の営業時間帯に合わせた対応が必須要件である。

今回の事例は、英語、日本語対応が出来ることに加え複雑多岐に渡る要求に対応し、

- 1) 状況分析
- 2) 解決策の提案
- 3) 運用設計と構築
- 4) 運用後の改善と充実
- 5) サービス範囲の拡大

と、BPOビジネスの着実なステップを踏み、サービスの品質と範囲を拡大し成果を上げている。

また顧客業務の受取り準備プロセスが体系化・定型化され、運用開始まで短期間で、しかも着実に進めることができ、ITヘルプデスク、ITライフサイクル、業務サポートなどとともに、業務に直結するERPサポートへサービス範囲の拡大を可能にした。特に、運用時のエンドユーザ・ニーズをベースとした品質改善活動により52種類のマニュアル整備、FAQ構築を手がけ、お客様の期待以上に実質的な成果を上げることが出来た。

そして、単にサポートサービスの深さと範囲を拡大するだけでなく、長期海外勤務予定者向けの準備資料を作成配布したり、WEBサイトで情報を共有した。また各国のITインフラ状況を確認する事とともに、各国各サイトの状況を確認するコミュニケーションの充実をはかり、海外勤務者・ナショナルスタッフは遠隔地にも関わらず、サポートの安心感と信頼感を持つことが出来た。加えて、IT部門への信頼感を増幅するとともに、発展途上国勤務者などへの会社のサポート充足度を増す成

果を得て、顧客から表彰を受けた。

この顧客企業への「グローバルサポート事例」は、ITヘルプデスクが、ITインフラの効率的な活用をサポートする定量的な貢献だけでなく、「IT部門への信頼性」の向上、ひいては「企業のES向上」を推進し顧客企業へ大きな付加価値をプラスしたことを示している。

またトランスコスモスは、この事例によりアウトソーシング・ビジネスの究極的成果として「顧客社員のホスピタリティへの貢献」を、実績として示せたことが、今回の受賞につながったものである。