

Press Release



2020年1月18日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、オペレーション拠点「マーケティングチェーンマネジメントセンター池袋 EAST」を新設

新型コロナウイルス対策を念頭に、デジタルシフトを実現する次世代コンタクトセンターを構築

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)は、新たなオペレーション拠点「マーケティングチェーンマネジメントセンター池袋 EAST」(以下、MCM センター池袋 EAST)を設立しました。新型コロナウイルス対策を徹底し、最新テクノロジーの導入、在宅バックアップ機能を配置した最新鋭となる 600 席のコンタクトセンターで、2021 年 1 月より業務を開始します。



■MCM センター池袋 EAST の特徴

①万全のコロナ対策

トランスコスモスではすべての拠点において、席ごとの飛沫拡散防止パネルの設置や消毒、換気の徹底など、感染拡大を防止しながら、お客様企業の事業継続に応えるコンタクトセンターの構築、運営を行っています。

MCM センター池袋 EAST ではさらなるリスク低減対策として、室内の混雑状況確認システムや AI サーモカメラの設置、非接触ドアレバーの導入など、従業員がより安心して働ける最新設備を準備し安全の提供に努めます。

②最新テクノロジー

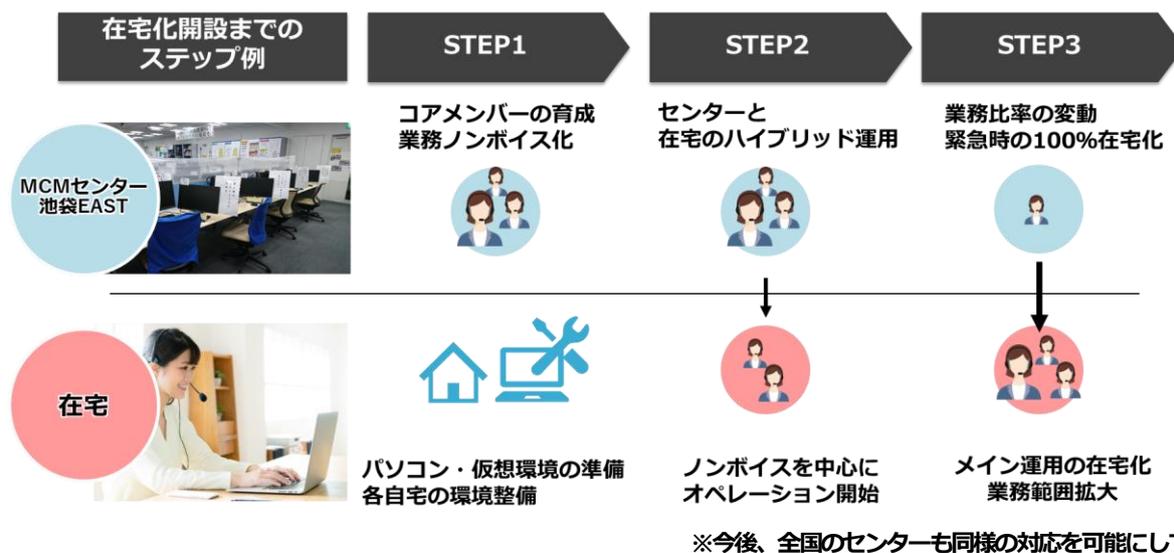
次世代デジタルコンタクトセンターモデルとして、クラウド型の電話機設備をメインに採用しています。最新 AI サービスなどとの連携が行いやすい仕組みでセンターを構築しているため、音声 AI による自動応答機能やチャットボット・AI 応答などの最新デジタルサービスがスムーズに導入できるほか、在宅業務へも電話設備を気にすることなく移行できます。また、音声・感情認識システムといった、顧客満足・CX 向上をはかる設備・機能も整えており、オペレーターの対応を支援する FAQ のサジェスト機能やコールログのデジタル化(テキスト化)による VOC 分析など質の高い運用を実現します。さらに設備面のみではなく、一定以上の専門的知識、技能などを有する人材を評価、認定する制度「チャットオペレーション実務能力認定(*)」の取得を推進しており、電話対応のみならず今のトレンドにあわせたオペレーションサービスを最適に提供します。

(*)「チャットオペレーション実務能力認定」のプレスリリース:<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/201120.html>

(*)イメージ動画:<https://eqm.page.link/Kfbo>

③在宅バックアップ体制

在宅でのコンタクトセンター業務に必要な、採用・研修・センター内 OJT を実施できる設備、在宅オペレーションのバックアップ機能も整えており、センターと在宅のハイブリッド運用、緊急時の 100%在宅化も可能です。



■「MCM センター池袋 EAST」概要

MCM センター池袋 EAST は、巨大ターミナルである池袋駅から徒歩 4 分の場所に 2020 年 5 月に新設されたランドマークビル「Hareza (ハレザ) 池袋」内に新設しました。接客経験者や学生など、幅広い層のさまざまなスキルをもった人材の確保を見込んでいます。また、既存のオペレーション拠点である MCM センター池袋、MCM センター駒込、MCM センター横浜が 1 時間以内の立地にあるため連携が取りやすく、繁忙時や緊急時において相互に要員を供給しあう体制を構築することが可能です。

名称: マーケティングチェーンマネジメントセンター池袋 EAST
所在地: 東京都豊島区東池袋 1 丁目 19-1
Hareza (ハレザ) 池袋 (29 階・30 階)
席数: 600 席
提供サービス: コンタクトセンターサービス、チャットサポートサービス
業務開始: 2021 年 1 月より、順次



※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・169 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>)