

# Press Release



2022年5月16日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、在宅コンタクトセンターサポートデスクの専用ブースを構築

### 情報セキュリティ担保などの課題解決を実現し、在宅コンタクトセンターのレギュラー稼働を推進

トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、在宅コンタクトセンターのさらなる拡充のため、在宅コンタクトセンターサポートデスクの専用ブースを構築、稼働を開始しました。コンタクトセンターの在宅オペレーション時の課題である情報セキュリティマネジメント機能の強化をはじめ、在宅稼働メンバーのPCや周辺機器など困りごとが発生した際に対応するヘルプデスクやパフォーマンスマネジメントまで業務全般のサポートを幅広く行うことで安定した在宅オペレーションを実現します。



#### ■在宅コンタクトセンターのレギュラー化によりBCPやコストメリットを提供

現在、トランスコスモスの在宅コンタクトセンターは国内3,000席、海外10,000席の計13,000席まで拡大しており、有事の際のBCPを実現し、消費者のライフラインであるお客様企業のコンタクトセンターを支えています。

国内においては在宅オペレーションをレギュラー化することによりセンターファシリティを削減し、コストメリットの提供、また労働人口減少に伴う、人材採用難の解消など付加価値の創出に注力し展開しています。これらを背景に、昨年より稼働している在宅コンタクトセンターサポートデスクの専用ブースを「マーケティングチェーンマネジメントセンター池袋EAST」に開設、機能を拡充することで、センター管理者の負荷軽減やオペレーターのサポート、また在宅業務運用のノウハウを集積し、パフォーマンスを安定させながらセンター同等のサービスレベルを維持、在宅稼働の拡充を加速させます。

#### ■在宅コンタクトセンターサポートデスクの機能

##### 1.セキュリティマネジメント

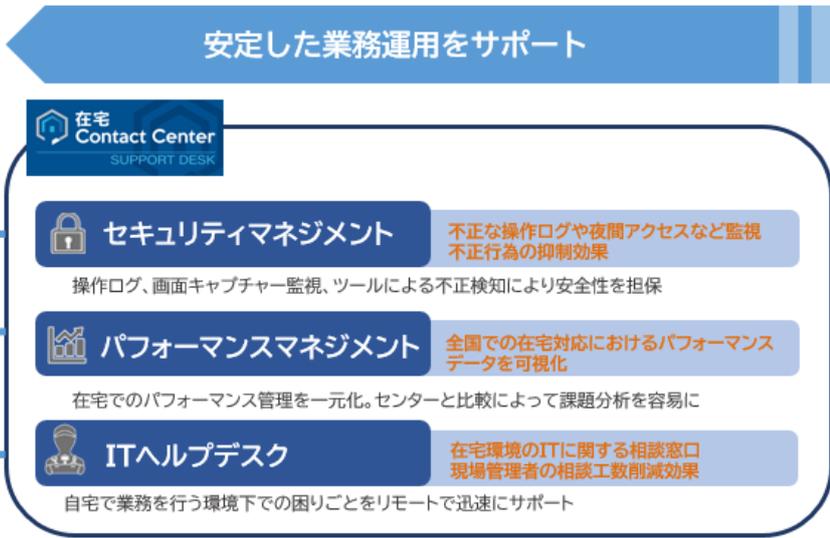
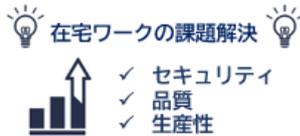
PC操作ログや画面キャプチャを取得し、インシデント発生を抑止、また第三者のなりすましやスマートフォンのツール検知によるアラート機能なども備え、安全な業務運用を担保。

##### 2.パフォーマンスマネジメント

全国の在宅対応におけるコールやネットワークアクセスなど各種パフォーマンスデータを蓄積、一元管理することで円滑な在宅運用を支援。

##### 3.ITヘルプデスク

オペレータの自宅でのPC機器や周辺機器、利用ツールなどの不具合や操作方法をサポート。速やかな問題解決とセンター管理者の負荷軽減に貢献。



### ■在宅オペレーションを推進する仕組み

専用ブース内では大型のモニターやプロジェクターを配置し、各種ツールで取得したパフォーマンスデータを投影、在宅稼働状況を可視化し、安定した業務運用の実現のためモニタリングを行っています。また、最新のコンタクトセンター運用を支える、クラウド型の音声ツールやAIを活用した最新のデジタルサービスなどのデモンストレーションとともに見学も可能なブース構成となっています。

#### 【ダッシュボードによる各種データの統合管理】



#### 【稼働監視およびセキュリティアラート管理(Jasmy 社)】



### ■在宅コンタクトセンターに関するウェビナーを開催

5月27日(金)に『在宅コンタクトセンターがCX向上の鍵に! ?』と題したウェビナーを開催します。

セミナーハイライト: 在宅コンタクトセンターがCXを向上する、その理由とは  
在宅コンタクトセンターでのセキュリティ/稼働管理対策の極意  
「通常業務に一点集中」を支えるトランスコスモスの在宅コンタクトセンターサポートデスク

概要・お申し込み URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp/seminar/220527.html>

※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 28 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 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>)