

Press Release



2022年6月6日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国 光州広域市と投資協約協定を締結し、オペレーション拠点「クアンジュセンター」を新設 AIを活用したコンタクトセンターソリューションの開発を目指す

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)の子会社で、韓国市場向けにBPO サービスを提供する transcosmos Korea, Inc.(本社:韓国 ソウル市、代表取締役社長兼 COO:コウオン・サンチョウル、以下、トランスコスモスコリア)は、光州広域(クアンジュクアンヨク)市と投資協約協定を締結し、同市に新たなオペレーション拠点「クアンジュセンター」を開設しました。まずは400席規模で業務を開始し、2025年度中に1,000席規模まで拡大する予定です。



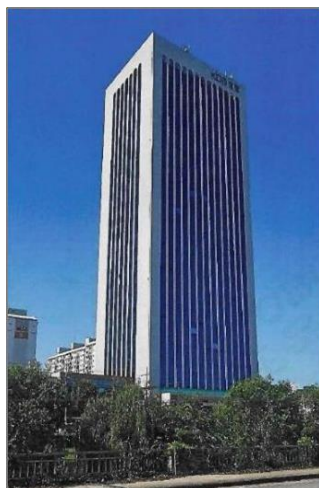
写真右:韓国 光州広域市 市長 イ・ヨンソプさま

写真左:transcosmos Korea, Inc. 代表取締役社長兼 COO コウオン・サンチョウル

このたび締結した投資協約協定では、AIの開発に力を入れている光州広域市とともに「AIコンタクトセンター」を構築することを目的としています。トランスコスモスコリアは新規投資を通じて、AI技術を活用したコンタクトセンターソリューションの開発を目指し、研究開発を開始しました。自動応答、オペレーター支援、呼量予測および分析など、多種多様なお客様企業の課題・要望にあわせたAIエンジンを開発・導入し、音声テキスト化したデータを収集・分析・学習させ、2025年までにAIコンタクトセンタープラットフォームを完成させる計画です。

そのため、「クアンジュセンター」ではAI開発人材を20人、コンタクトセンターのオペレーターを2025年までに1,000人規模、新規採用する計画です。地域の大学・専門学校などとの産学連携も積極的に推進し、雇用創出にも貢献していきます。

■クアンジュセンター 外観



トランスコスモス独立系韓国最大手の IT アウトソーシング企業で、韓国市場向けにコンタクトセンター、チャットサービス、フィールドサービス、ダイレクトメール(DM)、ダイレクトセールス(DS)、Web インテグレーションサービス(WI)、インターネットプロモーションサービス(IPS)などの専門 BPO(Business Process Outsourcing) サービスを提供しています。

トランスコスモスでは、新型コロナウイルス感染防止の対策として、席ごとの飛沫飛散防止パネルの設置や 3 密を避けるため休憩室の間隔をあけるなどの対策を行っています。コロナ禍において、コンタクトセンターは社会インフラのひとつとしての重要性が高まりました。感染拡大を防止しながら事業の継続を目指し、安心して働ける空間を構築していきます。

●トランスコスモスコリアについて

トランスコスモスコリアはトランスコスモスの子会社として韓国市場を対象にコンタクトセンター、チャットサービス、フィールドサービス、ダイレクトメール(DM)、ダイレクトセールス(DS)、Web インテグレーションサービス(WI)、インターネットプロモーションサービス(IPS)などの専門 BPO(Business Process Outsourcing) サービスを提供しています。

設立日:	2001 年 5 月
拠点数:	計 15 拠点
社員数:	約 10,000 人
ホームページ:	https://www.trans-cosmos.co.kr/ko/index.asp
営業ブローシャーダウンロード:	https://www.trans-cosmos.co.kr/ko/company_new/company_main.asp#Brochure

※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・170 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>)