

Press Release



2023年3月22日
トランスコスモス株式会社

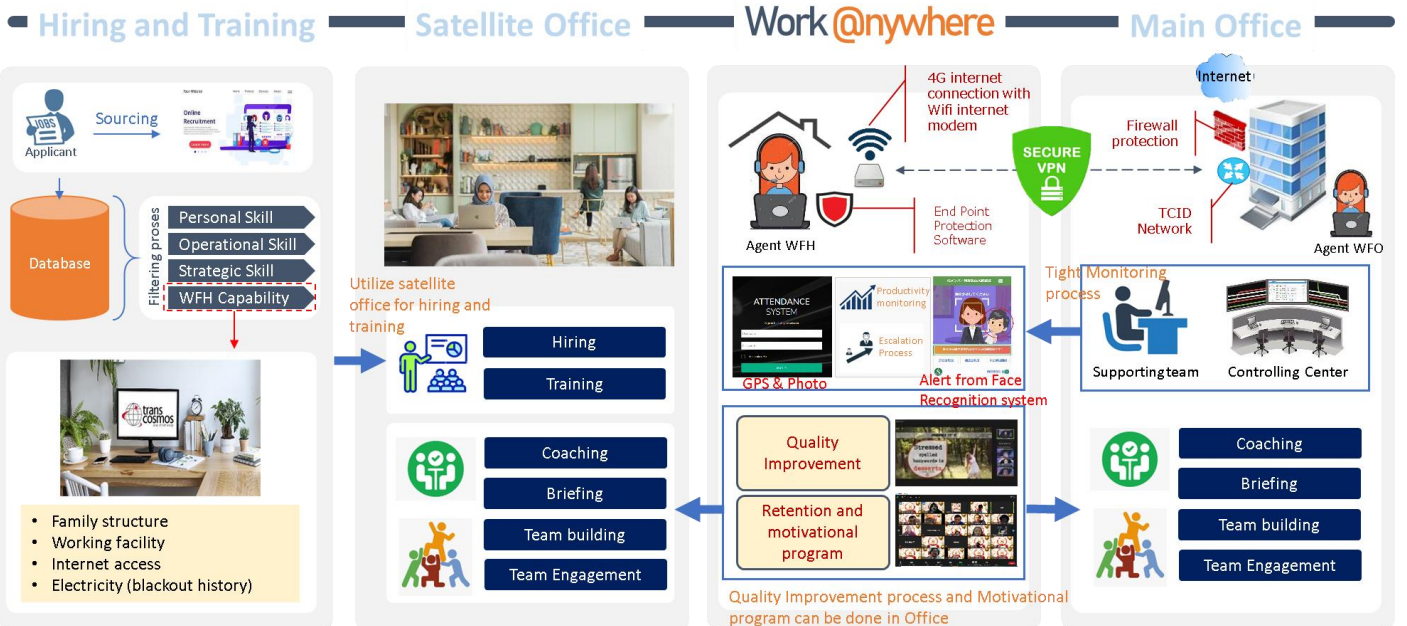
トランスコスモス、インドネシアで在宅勤務運用ソリューション「Work @nywhere」の提供を開始 ニアショア拠点・サテライトオフィスを拡大。在宅・オンサイトとあわせコストメリットのあるサービスを提供

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、インドネシア市場向けサービスにおいて、在宅勤務運用ソリューション「Work @nywhere」(ワークエニウェア)を開発し、提供を開始しました。在宅でのサービス提供において、セキュリティ・環境・品質管理・運用管理・人材管理などの観点から最適な在宅勤務を実現します。また、ジャカルタやニアショアのオフィスとサテライトオフィスと在宅を組み合わせ、従業員に多様な働き方を提供することで、今後の成長に必要な専門人材の確保を実現するとともに、お客様企業にとってフレキシブルで高品質なオペレーションとコストメリットのあるサービスを提供します。

Work @nywhere

トランスコスモスでは、働き方の多様化の観点からコンタクトセンターや Trust & Safety サービス、デジタルマーケティングサービスにおける在宅化を推進していますが、在宅化にはセキュリティ・環境・品質管理・運用管理・人材管理などの面で課題があります。在宅勤務運用ソリューション「Work @nywhere」は、在宅環境でのセキュリティを担保しつつ、ソフトウェアでの集中管理により在宅オペレーションの見える化を行います。また、コンタクトセンターサービスにおける通話品質や業務の生産性を維持します。マネジメントにおいては、従業員の勤怠・勤務状況の管理を行うとともに、ひとりきりで業務を行うことで感じる孤独感を打ち消すためのモチベーションマネジメントやコミュニケーション、採用や研修にも活用することが可能です。

インドネシアでは現在、ジャカルタ RDTX、ジャカルタ ムナラテンディアン、スマラン、スマラン第二の4拠点、合計2,690席に加え、約200席の在宅でコンタクトセンターサービス、Trust & Safety サービス、デジタルマーケティングサービスなどを提供しています。今後、中部ジャワエリアのスマラン2拠点およびジョグジャカルタ、東西ジャワエリアやバリなど、地方主要都市にセンターやサテライトオフィスを新設・増設する計画で、これらのニアショアセンターやサテライトオフィス、在宅、オンサイトを組み合わせた運用により、コストメリットのあるサービスを提供します。



在宅に加え、ニアショアセンターやサテライトオフィス、オンサイトでの運用においても「Work @nywhere」を活用します。IT・デジタルの実装に加え、リスクやトラブルの際には人により迅速にサポートするとともに、ひとりひとりへの丁寧なケアやコミュニケーションを組織的に行うことで、センターでの運用と変わらない、安心・安全・安定のサービスを提供します。複数拠点での運用を行うことで、災害など有事の際のBCP対策としても有効です。

大規模なオペレーションや専門性の求められるサービスにおいて、人材はとて重要です。一般的なサービス提供はサイトを決め、そのエリア・サイトで人材を採用・教育し、オペレーションを設計しますが、「Work @nywhere」のコンセプトは、インドネシア全エリアから、そのサービスに必要な人材を採用し、それぞれの人材にあった働き方を提供することです。より高品質なサービスを中長期的に提供していくことが可能となり、かつ最適なコストでお客様企業に提供することができます。

2023年中には新たに約700人の新規採用を行う計画で、インドネシア企業向けにはインドネシア語・英語、欧米・グローバル企業向けには英語でのサービスを提供していきます。

トランスコスモスは2013年6月、インドネシアの大手財閥サリム・グループのIT企業であるPT Cyberindo Aditama(本社:インドネシア ジャカルタ)とともに、トランスコスモス・インドネシア株式会社(英語表記:PT. transcosmos Indonesia、本社:インドネシア ジャカルタ、CEO President Director:小林成輔)を設立しました。電話・メール・チャットなどでの問い合わせに対応するコンタクトセンターサービスや、オンラインコンテンツの監視・審査のTrust & Safetyサービス、インターネット広告やソーシャルメディア運用、アプリ開発を行うデジタルマーケティングサービスを2,600人規模で提供しています。

トランスコスモスは、ASEAN地域ではベトナム・フィリピン・タイ・マレーシア・インドネシアにオペレーション拠点を展開し、現地市場向けにコンタクトセンター、デジタルマーケティング、ECワンストップサービスなどを提供しています。今後も現地企業はもちろん、現地に進出する多くのお客様企業の売上拡大・コスト最適化を支援するサービスを幅広く提供し、より多くのお客様企業のCX向上を支援していきます。

※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

※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・172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>)