

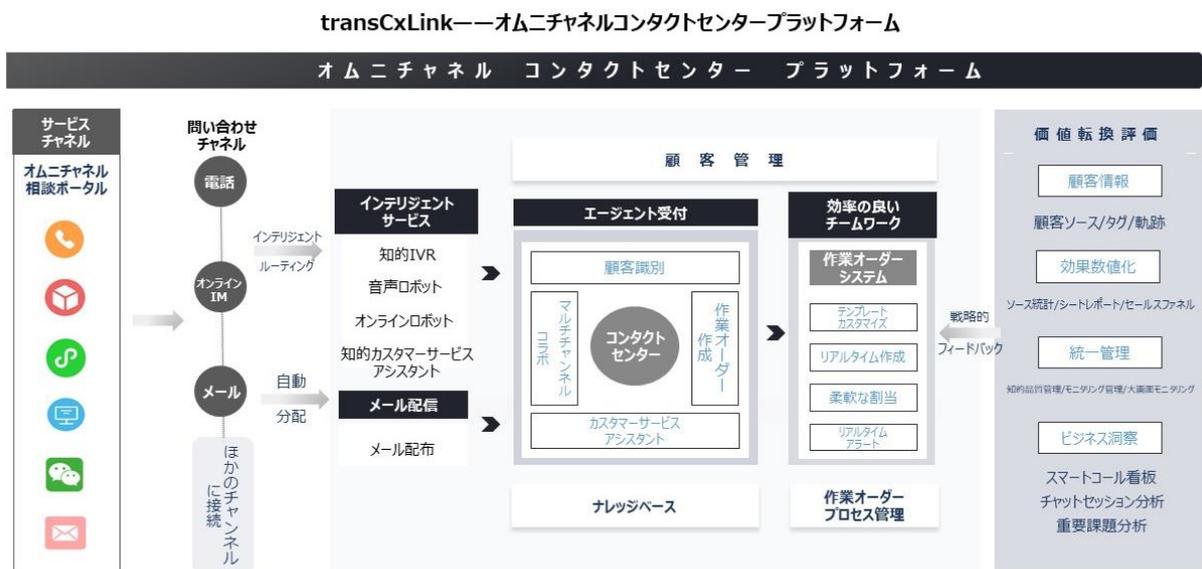
# Press Release



2023年7月24日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、中国でオムニチャネルコンタクトセンタープラットフォーム「transCxLink」の提供を開始 あらゆるコミュニケーションチャネルを接続し、コンタクトセンター業務の効率化とCXの最適化を実現

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長: 牟田正明、神谷健志)の100%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(本社: 中国上海市、CEO: 山下栄二郎、GM: 岡田俊也、以下、トランスコスモスチャイナ)は、企業がコンタクトセンターシステムの迅速な展開、二次開発、デジタルアップグレードを実現するためのオムニチャネルコンタクトセンタープラットフォーム「transCxLink(トランスシーエックスリンク)」を開発し、中国市場向けに提供を開始しました。



近年、インターネット技術やソーシャルメディアの急速な発展に伴い、企業と消費者のコミュニケーションチャネルはますます多様化しており、企業はCX(顧客体験)を高めるために、さまざまなソーシャルプラットフォーム上のVOC(顧客の声)を的確に捉え、分析し、対応するなど、柔軟かつ効率的な管理方法であらゆる種類の顧客接点をカバーすることが急務となっています。

「transCxLink」はオムニチャネル対応のインテリジェントコンタクトセンタープラットフォームで、あらゆるコミュニケーションチャネルを接続し、コンタクトセンター業務の効率化とCXの最適化を実現します。「transCxLink」は、中国市場のニーズに適応するだけでなく、企業がリモートオフィスインフラを構築し、BCP(事業継続計画)を実現するのに役立つ拡張性を備えた、効率的で柔軟かつコスト効率の高いソリューションです。

現在、「transCxLink」は複数のコンタクトセンタープロジェクトに採用され、高い評価を得ています。

### ■「transCxLink」の付加価値

- ・オムニチャネルのコンタクトセンタープラットフォームを提供し、あらゆるコミュニケーションチャネルと200を超える機能を統合し、お客様企業のワンストップ需要をサポートします。
- ・迅速で柔軟な展開と導入をサポートし、消費者の多様なニーズに対応するため、ビジネスの特性に応じてモジュールや機能を選択することができます。
- ・二次開発とソリューションのカスタマイズを支援し、オープンAPI開発プラットフォームを提供し、企業の各ニーズに対応します。
- ・安全で信頼性の高いオンプレミスで提供し、顧客データの完全性とセキュリティを保証します。
- ・さまざまなインテリジェントツールを提供することによって、自動化・パーソナライズ化された効率的な顧客サービスを実現することで、企業は顧客満足度とロイヤルティを高めることができます。

トランスコスモスチャイナは今後も、人材とデジタル技術の統合によるコスト削減と効率性の向上、顧客体験の最適化を支援するため、「transCxLink」ソリューションの最適化を進めていきます。

#### ■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは 1995 年に中国市場に進出し、オフショアサービス事業を開始しました。2006 年には、中国市場向けコールセンター会社として上海でコールセンターを開設。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、内江、昆山、蘇州、台北などの 22 都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンター、EC ワンストップ、顧客体験、デジタルマーケティング、システム開発および各種 BPO サービスを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。

※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)

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・171 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>)