

Press Release



2023年10月30日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国の河南省鄭州市にコンタクトセンターサービスを提供するオペレーション拠点を新設 サービス体制のさらなる強化により、お客様企業のコスト効率化を実現し、CXを向上

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、中国河南省鄭州市に新たなオペレーション拠点「鄭州(ていしゅう)センター」を設立し、お客様企業に付加価値の高いコンタクトセンターサービスを提供します。10月27日に開所式を行いました。

河南省の省都として、鄭州は「緑の都市」、「中原の首都」として知られています。2022年末で鄭州市の都市人口は700万人を超え、中国のメガシティと重要な開発都市のひとつで、70校近くの大学があります。トランスコスモスチャイナが鄭州市にオペレーションセンターを設立したのは、現地人材の優位性と鄭州市の潜在的な発展性を見込んだためです。

鄭州センターは約400席規模で、2023年6月より試運転を開始しました。デジタルインテリジェントなコンタクトセンターソリューションを通じて、自動車、3C、インターネット業界の大手ブランドに付加価値の高いカスタマーサービスを提供し、お客様企業のコスト削減と効率化、CX(カスタマーエクスペリエンス)の最適化を支援します。

鄭州センターが位置する天健湖 AIOT(AI+IoT)産業園區には、スタッフ用レストラン、飲食店、スーパー、ジム、ブックバーなどの充実したインフラが整備されており、ここで働く若手社員は「園區から出ずに自由に生活できる」という便利さを楽しむことができます。



開所式において、トランスコスモス グローバル事業統括責任者で、トランスコスモスチャイナ 董事長 山下栄二郎は、以下のとおりコメントしました。

「トランスコスモスは1995年に中国市場に進出し、28年間中国で事業展開しています。中国はトランスコスモスにとって、最も注目している海外市場のひとつです。鄭州センターの設立は、当社の中国における事業領域のさらなる拡大を意味します。トランスコスモスは、中国市場がますます発展することを信じています。」



トランスコスモスチャイナ 総経理 岡田俊也は、以下のとおりコメントしました。

「トランスコスモスは世界的に有名な BPO サービスプロバイダーとして、お客様企業により価値の高い BPO サービスを提供することを常に心がけています。新設した鄭州センターは、データ分析、カスタマーサービス、品質管理など、成熟したデジタルインテリジェンスソリューションを通じて、お客様企業に価値の高いコンタクトセンターサービスを提供しつつ、市場洞察力と企業競争力の強化に貢献します。」

■鄭州センター 概要

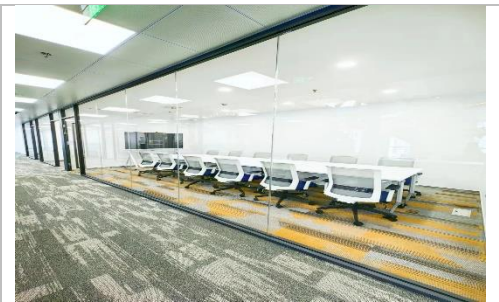
- 業務開始: 2023 年 10 月
- 席数: 400 席以上(第 1 期規模)、1000 席まで順次拡大
- 所在地: 中国河南省鄭州市ハイテク産業開発区天健湖 AIoT(AI+IoT)産業園区
- 提供サービス: あらゆるチャネルとシナリオに対応できる電話やチャットの 24 時間コンタクトセンターサービス



受付



休憩室



会議室

トランスコスモスチャイナは「鄭州センター」の開設により、会社全体のサービス体制をさらに向上させていきます。今後も、最先端のデジタルインテリジェンス技術を活用し、お客様企業における顧客体験を最適化するとともに、コスト最適化と効率向上を実現し、お客様企業を支援するデジタルトランスフォーメーション(DX)パートナーを目指していきます。

■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、鄭州、蘇州、台北などの 23 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 27 の国と地域・164 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>)