

# Press Release



2024年10月4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「The Best Contact Center Indonesia 2024」で2つの賞を受賞

### コンタクトセンター運用カテゴリでプラチナ・アワード、従業員エンゲージメントカテゴリでシルバー・アワードを受賞

トランスコスモスは、2024年9月17日にインドネシアコンタクトセンター協会 (ICCA) が主催した「The Best Contact Center Indonesia 2024 (インドネシア・ベスト・コンタクトセンター2024、以下、TBCCI)」において、コンタクトセンター運用カテゴリでプラチナ・アワード、従業員エンゲージメントカテゴリでシルバー・アワードを受賞しました。TBCCI では、インドネシアのコンタクトセンター業界で優れたカスタマーサービスを提供し、イノベーションをもたらした企業が毎年表彰されます。



TBCCI は、優れたカスタマーサービスを提供した企業および個人を表彰することを目的として開催されます。2024年には、インドネシア国有企業や政府機関などを含む68社、合計1,114人が参加しました。

コンタクトセンター運用カテゴリでは、AIと自動化ソリューションを導入し、オペレーターの対応件数を最大41.5%削減することに成功した事例を紹介しました。オペレーターの業務を最適化することで、スーパーバイザー (SV) の業務効率を22.6%改善するとともに、運用コストを30%削減しました。さらに、オペレーターへのNPS調査サービスにおいて、スピードに対する「批判者 (Detractor)」のスコアが5%以上低下するなど、カスタマーエクスペリエンスの改善にもつなげました。

従業員エンゲージメントカテゴリでは、従業員育成にフォーカスした戦略的アプローチについて紹介しました。トレーニングプログラム、従業員エンゲージメント向上、社内コミュニケーション強化などの取り組みが特に高く評価されました。従業員のウェルビーイングと生産性向上を支援する職場環境を構築しています。



インドネシアコンタクトセンター協会 会長の Andi Anugrah 氏は、以下のとおりコメントしました。

「トランスコスモスは、オペレーショナル・エクセレンスと最先端かつ適切なテクノロジーを融合させることで運用プロセスを大幅に改善しました。これを高く評価し、プラチナ・アワードに選出しました。従業員エンゲージメントカテゴリーでは、従業員が積極的にエンゲージし、また、会社のゴール達成に対する従業員の貢献をしっかりと評価する職場環境を創り上げる同社の力を示しました。」

トランスコスモスインドネシア バイスプレジデント・ディレクターの Ardi Sudarto は、以下のとおりコメントしました。

「今回の受賞は、トランスコスモスの両軸である people & technology へのコミットメントをさらに強固にするものです。継続的な従業員の育成と、技術発展にともなうサービス品質向上にフォーカスしてきました。2つのアワードは、トランスコスモスが従業員およびお客様企業に常に最高のサービスを提供することに真剣に取り組んできたことの証だと思います。従業員にとって、革新性を発揮し、サービス品質を高め続けていくことへのモチベーションになることを期待しています。」

トランスコスモスは 2013 年にインドネシアに進出し、デジタルビジネスサービスおよび CX 領域でサービスを展開しています。インドネシアのジャカルタ、スマラン、ジョグジャカルタに拠点を構え、4,300 人を超える従業員が EC、リテール、テレコム、銀行、保険などさまざまなお客様企業のパートナーとしてサービスを提供しています。コンタクトセンター、デジタルマーケティング、EC、データ入力、IT サポートなど広範なサービスを提供し、CX テクノロジーを含む統合サービスでお客様企業を多面的に支援しています。

※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 35 の国と地域・182 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>)