

Press Release



2024年10月16日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国の山東省日照市にオペレーション拠点を新設

コンタクトセンター、EC、統合マーケティング、DXを統合したサービスマトリックスを構築し、企業のCX向上を支援

トランスコスモスは、中国の山東省日照市にコンタクトセンター、EC、統合マーケティング、デジタルトランスフォーメーション(DX)などのサービスを提供する「日照(にっしょう)センター」を開設し、企業のCX向上を全面的に支援します。2024年10月11日に開所式を行いました。



日照センター 開所式の様子

山東省南東部の日照市は独特な自然景観と高い経済力により、中国東海岸における重要な発展型都市となっています。日照センターは日照市ハイテク産業開発区に位置し、中心市街地と日照大学城の交差点にあり、交通が便利で、周辺施設も完備されています。

日照センターは2つの独立した運営エリアを備えており、トレーニングルーム、会議室、面談室、スタッフ休憩エリアなどの各機能を備えています。また、情報セキュリティと業務の継続性を確保するため、映像監視や入退室管理システム、バックアップ電源システム(Backup Power System)、独立したサーバールームなども備えており、さまざまな業界のお客様企業のニーズに対応可能です。

開所式において、トランスコスモチャイナの総経理 岡田俊也は、日照センターの開所式に出席した日照ハイテク区政府関係者一行に歓迎と感謝の意を表し、以下のとおりコメントしました。

「トランスコスモスが中国で急成長を遂げることができたのは、多くのお客様企業からの変わらぬご支援のおかげです。日照センターはお客様企業にコンタクトセンター、EC運用、統合マーケティング、デジタルトランスフォーメーションなどのサービスを提供します。日照センターの開設により、トランスコスモスは消費者の認知、興味、購入、ロイヤル化に至るカスタマージャーニー全体をサポートすることで、お客様企業のCXを向上させながらビジネスの成長を支援します。今回の新センター開設が、トランスコスモスの中国における新たな事業展開となることを願っています。」

日照センターはトランスコスモスが開発した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「transCxLink」を含む先進的なデジタルツールとインテリジェント技術を導入しています。「transCxLink」はソーシャルプラットフォーム、音声通話、チャットなどあらゆるコミュニケーションチャネルを接続し、企業、消費者、オペレーターの間でシームレスなカスタマーサービスプロセスを実現するだけでなく、CRM、インテリジェントサービス、音声認識、自動レポート、消費者洞察など豊富な機能をカバーすることで、各業界の企業のニーズに対応できます。

■日照センター 概要

業務開始: 2024年10月

所在地: 中国山東省日照市ハイテク産業開発区日照科技创新センター

提供サービス: 24時間全自動のコンタクトセンターサービス、EC運用、統合マーケティングサービス、デジタルトランスフォーメーションサービス



面談室



会議室



フロント

トランスコスモスは「日照センター」の開設により、中国における総合的なサービス体制をさらに強化し、お客様企業がデジタル時代の多様な顧客接点を通じてカスタマージャーニー全体をカバーし、あらゆる面でのCXを向上できるよう支援します。

■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、日照、蘇州、台北などの24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、顧客体験、ECワンストップ、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35の国と地域・183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>)