

Press Release



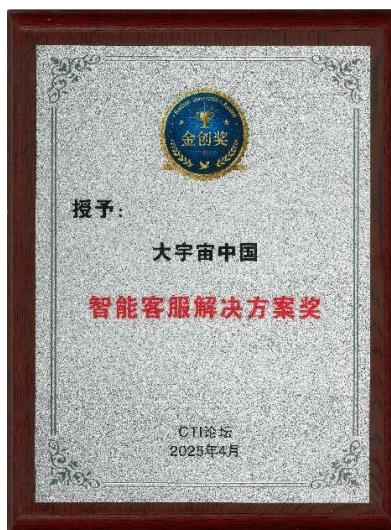
2025 年 5 月 9 日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、CTI ゴールドイノベーションアワード「スマートカスタマーサービスソリューション賞」を 2 年連続受賞

専門技術でコンタクトセンター業界のデジタル・スマート化の発展を支援

トランスコスモスは、2025 年 4 月 10 日に中国北京で開催された「2025 中国コールセンターおよび企業コミュニケーション大会」において、スマートカスタマーサービス分野での先進技術と成功事例が高く評価され、CTI より「スマートカスタマーサービスソリューション賞」を受賞しました。2024 年に続く 2 度目の受賞となります。



中国におけるコールセンターおよび企業コミュニケーション分野で最も権威あるアワードのひとつである「ゴールドイノベーションアワード」は、主催者および複数の有力機関によって共同審査され、製品のイノベーション、技術革新、ソリューション開発において優れた成果をあげた企業を表彰するものです。トランスコスモスは、技術革新における卓越した取り組みが高く評価されたことから、数多くの優れた企業の中から選出され、2024 年に続き「スマートカスタマーサービスソリューション賞」を受賞しました。今回の賞は、トランスコスモスがスマートカスタマーサービス分野において継続的にイノベーションを推進してきた成果が認められたものであり、さらに、コンタクトセンター業界におけるデジタル・スマート化の推進において、リーディングカンパニーとしてのポジションを改めて裏付けるものとなりました。

プロセス最適化

従来のコンタクトセンター業務
プロセスを最適化

コスト削減

企業のカスタマーサービス運営
コストを削減

体験向上

顧客体験（CX）と満足度を向上

価値拡張

サービス提供シーンにおける収益
成長の機会を創出

大規模言語モデルや AI 技術の急速な進化を背景に、コンタクトセンターにおいてデジタル・スマート化によるコスト最適化と業務効率化をはかることは、企業にとって重要な課題となっています。トランスコスモスは、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」をはじめ、音声認識ソリューション「transpeech」、生成 AI を活用したチャットボット「trans-AI Chat」、データインテリジェンスソリューション「trans-Marketing BI」など、独自開発によるさまざまなソリューションを提供しています。これらのソリューションを通じて、従来型のコンタクトセンターのデジタル・スマート化を実現し、業務プロセスの最適化、運用コストの削減、CX の向上と収益機会の創出を支援しています。

トランスコスモスは今後も技術革新を通じて、お客様企業により高度で効率的なカスタマーサービスソリューションを提供し、コンタクトセンター業界における技術とサービスの向上を推進します。

■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、鄭州、日照、蘇州、台北などの 25 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 36 国と地域・185 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>)