

# Press Release



2025年7月11日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、韓国で運営を受託する東洋生命のコンタクトセンターが「優秀コールセンター」に認定 18年間にわたるパートナーシップのもと、安定的で信頼されるサービスを提供

トランスコスモスは、韓国で東洋生命(本社:韓国ソウル、代表者:ソン・デギュ)のコールセンター運営を18年にわたり受託しています。このたび「2025年第22回韓国産業のサービス品質指数(KSQI)-顧客接点部門」において、12年連続で「優秀コールセンター」として選定されました。



KSQI(Korean Service Quality Index)は、韓国を代表する経営コンサルティング専門機関である韓国能率協会コンサルティング(KMAC)が2004年から毎年調査しているサービス品質評価指数で、今年も48産業、340余りの企業を対象に調査を行いました。

トランスコスモスは韓国において2007年1月に東洋生命のコールセンター運営を受託して以来、徐々に範囲を拡大し、現在は合計210席の規模で運営しています。顧客相談と保険商品の新規契約の完全販売モニタリングなど、東洋生命のコールセンターにおける主要業務を担当し、安定的なパートナーシップを18年間維持しています。

長期間にわたるパートナーシップのもとに相談品質を持続的に改善してきた結果、顧客接点でも顕著な成果を収めています。東洋生命のコールセンターは、2024年第2四半期から2025年第1四半期まで四半期ごとに1回ずつ、計4回にわたって実施されたミステリーショッピング評価で、オープニングの挨拶、受信環境、相談態度、業務処理など主要項目の全般にわたって業界平均を上回る高いスコアを記録し、優れた顧客対応能力を証明しました。

トランスコスモスは今後とも東洋生命とのパートナーシップのもと、より安定的で信頼される相談サービスを提供していきます。

トランスコスモスは韓国国内において約10,000人の従業員で、ITソリューションの開発、EC(Eコマース)、デジタルマーケティング、FS(フィールドサービス)、生涯教育機関の運営・教育コンサルティング、コンタクトセンターの構築・運営、ダイレクトメール(郵便発送)サービス、オムニチャネルシステム(モバイル、Eメール、郵便)の構築・サービス提供など企業ビジネスの業務領域に最適化されたBPOサービスを、350社を超えるお客様企業に提供しています。お客様企業のさまざまな業界・業種にあわせたサービスを提供し、お客様企業のコスト最適化や売上拡大・生産性・CS向上に貢献しています。

※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 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>)