

Press Release



2025 年 8 月 28 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、インドネシアのスマランに「CX スクエア セトス」を開設、RPA サービス提供開始

RPA とオムニチャネル CX ソリューションを統合し、インドネシア国内デジタルエコシステムを拡大

トランスコスモスは、インドネシアのスマランに新たなオペレーション拠点「CX スクエア セトス(英語表記:Setos)」を開設し、業務を開始しました。戦略的に重要なスマランタウンスクエアに立地する CX スクエア セトスは、優れた「人」と最新の「技術力」を融合した、質の高い CX サービスを提供します。



今回新設した 600 席規模の CX スクエア セトスは、スマラン地区の 3 拠点目となります。インドネシア全土では 6 拠点目となり、ジャカルタ、スマラン、ジョグジャカルタに広がるネットワークに加わりました。強固なインフラと優秀な人材に恵まれ、競争の激しい事業環境にある港湾都市スマランは、ジャワ島の新たな成長地域のひとつとされています。

2025 年は、トランスコスモスのインドネシア進出 12 周年目にあたります。トランスコスモスは、2013 年にインドネシアの大手財閥サリム・グループの IT 企業である PT Cyberindo Aditama(CBN)とともにトランスコスモス・インドネシア株式会社(英語表記:PT. transcosmos Indonesia, President Director: 小林成輔)を設立しました。以来、インドネシアにおいて、デジタルサービス、コンタクトセンターソリューション、ビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)の信頼できるサービスプロバイダーとしてサービスを提供してきました。

今回、セトスセンター開設にあわせ、トランスコスモスはロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)サービスの提供を開始します。RPA サービスは、データ入力、請求書処理、与信取引申請処理、給与計算などのマニユアル業務を自動化するものです。RPA を利用することで、与信取引申請処理時間は 30 分から 5-6 分、給与処理は 1 週間から 1 日に短縮するなど、運用スピードを高めることができます。また、精度、コンプライアンス、セキュリティ、コスト効率の改善にもつながります。

技術は人を置き換えるものではありません。定型作業を RPA に任せることにより、人はより戦略的でバリュードリブン(価値主導型)な業務に集中できるようになります。これは、インドネシア、特にスマランなどの都市で優秀な人材を育成するというトランスコスモスのコミットメントに一致するものです。今回の業務拡大により、地域社会に新たな雇用機会を創出し、キャリア育成の選択肢を広げると同時に、中部ジャワのデジタルエコシステムの成長に貢献します。



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(写真)は、以下のようにコメントしました。

「スマラン 3 拠点目の開設は、インドネシアとともに成長していくというトランスコスモスのコミットメントを明確に反映するものです。設立 12 周年目を迎え、運用力を強化・拡大するだけでなく、人と技術の協働という土台を強化していきます。ロボティクス・プロセス・オートメーション(RPA)サービスを提供することで、さらなる効率化、精度向上、競争優位性強化を目指す多くの企業の事業変革を支援していきます。スマランは、トランスコスモスインドネシアの将来に不可欠な地域です。現地の優秀な人材が大きな成長ドライバーとなると信じています。」

トランスコスモスは、インドネシア市場において、従来のコンタクトセンタープロバイダーから、オムニチャネル CRM、チャットボット、AIボイスボット、コンテンツサービス、EC 支援に加え、RPAも含む統合デジタルソリューションエコシステムへと進化しました。また、ICAA アワード(インドネシアコンタクトセンター協会が主催するアワードプログラム)においてコンタクトセンター運用カテゴリーでプラチナ・アワード、従業員エンゲージメントカテゴリーでシルバー・アワードを受賞するなど、インドネシアの CX および BPO 業界のキープレイヤーとしての地位を確立しています。トランスコスモスは今後とも、インドネシア市場の戦略的 DX パートナーを目指していきます。

■トランスコスモスインドネシアについて

トランスコスモスは、2013 年にデジタルビジネスサービスとカスタマーエクスペリエンスに特化するトランスコスモスインドネシアを設立しました。現在では、4,000 人を超える従業員がジャカルタ、スマラン、ジョグジャカルタの 3 都市で業務を行っています。EC、リテール、テレコム、銀行、自動車、保険、重機などさまざまな業界のお客様企業に信頼されるパートナーとして、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・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>)