

Press Release



2025 年 10 月 15 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「コンタクトセンター・アワード 2025」において「審査員特別賞」を受賞

お客様企業とともにミッション・ビジョン・バリューを定義し、目的を明確にした取り組みが評価

トランスコスモスは、「コンタクトセンター・アワード 2025」(主催:株式会社リックテレコム『月刊コールセンタージャパン』編集部 共催:イー・パートナーズ有限会社)のセンター表彰部門、ストラテジー部門において、「審査員特別賞」を受賞しました。



写真:審査員の株式会社 Nexal 代表取締役 上島千鶴氏(左)とトランスコスモスのオペレーションメンバー
コンタクトセンター・アワード 2025: <https://www.cc-award.com/>

「コンタクトセンター・アワード」は 2004 年に創設された日本国内最大規模のコンタクトセンター表彰制度です。コンタクトセンター運営における課題に対して行った活動・成果の中から優れた取り組みを表彰するとともに、業界全体の品質向上やノウハウ共有を促進することを目的に毎年開催されています。

トランスコスモスのコンタクトセンターは、お客様企業の理念を実現する戦略的センター運営を推進し、受託窓口ごとに「MVV(ミッション/ビジョン/バリュー)」を掲げ運営基盤を構築しています。「コンタクトセンター・アワード 2025」においては、お客様企業である株式会社 エムアイカード(本社:東京都中央区、代表取締役社長執行役員:梅田貴生)のパートナーとして重要 KPI 330%を実現した実践事例を発表し、高い評価を受けました。

「エムアイカードお客さまサービスセンター」では、企業の重点戦略や顧客価値創造の方向性の対話を通じて、お客様企業とともにセンターの責任者からコミュニケーターまで全員が関わり MVV を共創。顧客体験価値の提供場面とコンタクトセンター業務とのつながりを可視化し、現場の共感と主体性を引き出しました。これにより事業課題であった Web 登録者数の拡大に注力、KPI 達成率 330%、WEB 登録数 4.4 倍など、事業貢献に直結する成果を創出しました。あわせて、離職率改善や事務ミス減少、品質向上と現場運用の安定化も実現しています。

企業価値向上に貢献する戦略的顧客接点を共に創る事業所 MVV: <https://www.transcosmos-cotra.jp/solution/mvv>

審査員からの評価ポイントとして、以下のコメントをいただいています。

「お客様企業のコンタクトセンターの社内での立ち位置や価値、将来ビジョンが十分に共有されない状況の中、アウトソーサーとして業務を受託する実態があります。そうした中で、お客様と共に MVV を定義し、現場の方々が単なる指標の達成ではなく、目的を明確にした上で取り組み、実績を上げられた事例です。アウトソーサーの立場でここまで踏み込んだ取り組みは稀であり、すべてのコンタクトセンターが手本とすべき事例として審査員特別賞を授与いたします。」

株式会社 エムアイカード 業務部 部長 石塚洋介さまより、以下のコメントをいただいています。

「このたび、弊社パートナーであるトランスコスモス株式会社が、「コンタクトセンター・アワード 2025」において審査員特別賞を受賞されたことを、心よりお祝い申し上げます。

エムアイカードお客さまサービスセンターでは、MVV(ミッション・ビジョン・バリュー)の共創を通じて、現場メンバー一人ひとりが「お客さまの人生に寄り添う」という新たなビジョンを自分ごととして捉え、主体的に行動する文化が根付きました。その結果、KPI 達成率 330%、WEB 登録数 4.4 倍という事業成果に加え、離職率や事務ミスの減少、品質向上といった運営面での改善も実現されました。

本取り組みは、単なる業務改善にとどまらず、お客さま体験価値の向上と事業成長の両立を実現した素晴らしい事例であり、弊社にとっても大きな誇りです。

今後もトランスコスモス様とともに、お客さまに選ばれ続けるサービスの提供を目指し、挑戦を続けてまいります。」

トランスコスモス デジタルカスタマーコミュニケーション(DCC)総括では、「コミュニケーションの力で人の幸せと豊かな社会の懸け橋になる」をビジョンに、約 23,000 人のコミュニケーターが全国 31 拠点でコールセンターサービスを始めとするコミュニケーションサービスを提供しています。トランスコスモスでは、今後も「人の幸せ」と「豊かな社会」の実現に向けて取り組んでいきます。

※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・184 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>)