

Press Release



2025 年 10 月 23 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国で「金耳唳杯」デジタルサービスベンチマーキング企業 年間トップ 10 を受賞

新たな価値を生み出す AI カスタマーセンターの構築で、企業のコスト最適化と CX 向上を実現

トランスコスモスは、2025 年 10 月 21 日に中国北京で開催された「2025 年客户世界年次会議および第 21 回 金耳唳杯(ゴールデンヘッドセット)デジタルサービスとオペレーションベンチマーキング授賞式」において、コンタクトセンターのデジタルインテリジェンス分野における実績とサービス革新が高く評価され、「デジタルサービスベンチマーク企業 年間トップ 10」を受賞しました。



中国のコンタクトセンター業界における権威ある第三者研究・発展機構である客户世界が主催する「金耳唳杯 デジタルサービスとオペレーションベンチマーキング」は、これまでに 21 回連続で開催されました。「金耳唳杯」はカスタマーセンター業界での代表的な評価指標とされています。本年度の選考は、CC-CMM/DO-CMM 国際標準評価体系に基づき、企業申請、専門家推薦、データ収集、ベンチマーク評価、現地審査、審査委員会による総合審議など、複数の厳格なプロセスを経て実施されました。各企業のサービス能力、座席規模、AI ソリューションの実装状況などを総合的に評価した結果、受賞企業が選定されました。トランスコスモスは、先進的なコンタクトセンター向けデジタルインテリジェンスソリューションとその成功実績が高く評価され、数多くの参加企業の中から選出され、「金耳唳杯」で最も権威ある賞の一つである「デジタルサービスベンチマーク企業 年間トップ 10」を受賞しました。

業界全体で業務プロセスの複雑化と高水準化が進む中で、トランスコスモスは自社開発のインテリジェントカスタマーサービスソリューションを活用し、企業の課題解決を支援しています。具体的には、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」、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」などを展開しております。これらのソリューションを統合した AICC (AI Contact Center) により、企業のコスト最適化と業務効率化を実現するとともに、サービス品質と CX の両面で持続的な価値創出を支えています。

本年度の「客户世界年次大会」は、「温もりとインテリジェンスの共生——デジタルインテリジェンス時代における顧客価値の再創造」をテーマに、カスタマーサービスにおける知能化と人間性の融合発展に焦点を当てて開催されました。トランスコスモスのグローバル営業本部副総裁である黄錦鉉は、「越境ビジネスにおける BPO 業界のポジショニングとサービスプロバイダーの海外戦略」をテーマとするディスカッションに招かれ、登壇しました。黄錦鉉は発言の中で、トランスコスモスのグローバル展開について言及し、アジア全域を 100%カバーしているだけでなく、米国や欧州市場の支援においても高い競争力を有している点を強調しました。また、中国企業が海外進出する際には、現地の市場環境、文化、法規制、データセキュリティなどを深く理解することの重要性を指摘し、多くの参加者に深い洞察と示唆を提供しました。



スピーチを行った、トランスコスモスグローバル営業本部副総裁 黄錦銓 (Joseph Wong)



授賞式の様子

BPO 業界で約 60 年にわたる経験を有するグローバルサービスプロバイダーとして、トランスコスモスは世界各地で培った成功事例と深い知見を基に、各国・地域の市場特性に即した海外展開支援サービスを提供し、企業のグローバルな事業成長をサポートしております。

トランスコスモスは今後も、企業のデジタルトランスフォーメーションにおけるグローバルパートナーとして、革新的なソリューションとグローバルサービス体制を通じ、デジタルサービス業界のさらなる発展を推進してまいります。

■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業。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、長沙、西安、武漢、内江、昆山、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 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>)