

Press Release



2026年6月22日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国に新たなオペレーション拠点「CX スクエア マゴク」を開設

コンタクトセンターのインフラを拡張し、進化した AICC 基盤でお客様企業の AX 支援を本格化

トランスコスモスは、韓国ソウル市に新たなオペレーション拠点「CX スクエア マゴク(麻谷、英語表記:Magok、以下、マゴクセンター)」を開設しました。400 席規模で、主にコンタクトセンターサービスを提供します。



トランスコスモスは韓国において、企業の進出が急速に増えているソウル南西部の新興ビジネスハブ、マゴクにコンタクトセンターを新設し、インフラを拡充しました。マゴクは、優秀な人材の流入と優れた交通アクセスを誇り、AICC(AI コンタクトセンター)の運営に不可欠な人材確保や業務環境の面において、戦略的拠点として高く評価されている地域です。今回開設したマゴクセンターは、進化した AI サービスを迅速に実装できる最適な AICC インフラを備えています。現在、韓国を代表するプラットフォーム企業をはじめ、国内外の市場を牽引する IT 企業、グローバルコンテンツ企業などが、マゴクセンターのインフラを基盤に差別化された AI 体験を提供しています。

マゴクセンターは、相談品質の向上と業務効率化を目指し、AICC に最適化された教育環境を整えています。センター内には専用の研修室を設け、trans-AI Tutor をはじめとする AI ソリューションを活用した実践型のトレーニングを実施することが可能です。特に、新オペレーターの早期適応から既存オペレーターの能力強化に至る全プロセスを、実際の対応業務と連携させることで、オペレーターの業務習熟度を高め、顧客対応の精度を向上します。

マゴクセンターの内部は、オペレーター業務への没入度と生産性を高めることができるよう設計しました。独立した座席配置やデュアルモニターの導入など、オペレーターの利便性を考慮したインフラを整備し、安定した職務環境を構築しました。また、従業員のリフレッシュを目的とした休憩スペースは、カフェテリア形式のラウンジとして整備し、リラックスした雰囲気の中でコミュニケーションをはかることが可能です。

トランスコスモスはマゴクセンターのインフラを通じて、より完成度の高い AI サービスを提供していきます。

トランスコスモス韓国において自社保有の AI 技術を活用し、お客様企業のカスタマーサポート領域における AI トランスフォーメーション(AX)を企画・実行しています。生成 AI および高度化されたデータ分析技術をビジネスの現場に取り入れることで、顧客接点の運営革新を支援しており、AICC を中心とするコンタクトセンターサービスをはじめ、IT・マーケティング・EC・フィールドサービス・教育(クラスクラウド)など、事業全般に最適化されたオーダーメイド型のソリューションを提供しています。

※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、アジアを中心に世界 36 の国と地域・187 の拠点で、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、お客さまや社会と向き合い、構想から実行までを共に考え、共に挑み、共に実現してまいります。<https://www.trans-cosmos.co.jp>