Press Release

2026 年 11 月 5 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国で 2026 年「金耳唛杯」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

AI を活用した業務運営とサービスの実装力が高評価

トランスコスモスは、2026 年 10 月 20 日に開催された「2026 年カスタマーワールド年次大会および第 22 回 金耳唛杯(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、AI を活用した業務運営の総合力とサービスの実装力が高く評価され、「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。



■業務全体を支える AI 活用で、デジタルサービスの先進モデルを構築

2026 年度のカスタマーワールド年次大会は、「サービスの新時代へ—AI 時代の価値再構築と産業の飛躍」をテーマに、AI の普及によって変化するサービス産業の今後の方向性に焦点を当てて開催されました。トランスコスモスは、これまで培ってきたデジタル技術の研究開発力と、中国市場での 20 年にわたるサービス提供経験を活かし、さまざまな業務に対応する「trans-AI」ソリューション群を展開しています。

カスタマーサポート分野では、スタッフの採用・研修、ナレッジベースの自動生成、問い合わせへの応対支援、問い合わせ内容の集計・分析、業務成果の測定まで、幅広いプロセスで AI を活用しています。また、現場の業務に即した自動化ソリューションの開発に加え、現場で AI 活用を支援する人材を育成しています。AI ツールや利用環境をあらかじめ整備することで、業務を熟知したスタッフが AI 導入に直接参画できる体制を整え、自動化の実現を加速しています。

販売支援分野では、EC 運営に特化した AI ツールを開発し、EC プラットフォームの標準機能では対応しきれない業務を補完しています。また、全チャネルのデータを可視化する「trans Omni-channel BI」を構築し、十数種類の外部システムに分散する業務データを統合。共通のデータ基盤上で各種指標を分単位で更新し、消費者の行動経路の把握、サイトや店舗からの離脱箇所の特定、低評価レビューの根本原因の分析を可能にしています。大量に点在するデータを、お客様企業が経営判断に活用できる情報へと変え、デジタル技術に基づく業務運営を支えています。



■幅広い業務での導入実績が示す、デジタルサービスの成果

第 22 回「金耳唛杯」では、「デジタル技術を活用した業務運営能力」と「デジタルサービスの品質」の 2 つを軸に審査が行われました。トランスコスモスは、高度なデジタル技術に加え、日用消費財やデジタル機器・家電など、さまざまな業界のお客様企業に包括的なデジタルサービスを提供し、成果を上げています。

日用消費財ブランドの事例では、複数の EC 店舗でカスタマーサポートが個別に運営されていた課題に対し、各店舗のサポート業務を集約しました。業務プロセスを再構築し、標準化した運用手法を各店舗へ展開するとともに、ブランド独自のチャットボットを実際の業務にあわせて改善。要員配置の効率化、顧客満足度、問い合わせからの購入率、チャットボットによる自動解決率など、複数の指標で改善を実現しました。

厳しい市場環境に直面するデジタル機器・家電ブランドの事例では、ビデオ通話によるカスタマーサポート、WeCom を活用したきめ細かな個別対応、問い合わせ対応を通じた購入促進、AI・RPA による業務自動化を組み合わせました。購入からアフターサービス・修理、部品・アクセサリーの販売までを一貫して支援することで、顧客体験を向上させるとともに、新品・再生品の本体や部品・アクセサリーの関連事業の成長を後押しし、コスト削減と業務効率化を実現しました。

これらの取り組みは、お客様企業の事業課題を解決するとともに、他の企業や業務にも応用できる実践例となっています。デジタルサービスが生み出す事業価値と、業界のモデルとしての有用性を示しています。

今回の「デジタルサービスベンチマーク企業 年間トップ 10」の受賞は、トランスコスモスの AI 技術の開発・構築力と、現場で成果につなげるサービス提供力が、業界から高く評価されたものです。トランスコスモスは今後も、AI ソリューションの高度化と幅広い業界での活用を進め、データと AI を活用したお客様企業の変革を支援するとともに、業界のパートナーと連携し、中国のデジタルサービス産業のさらなる発展に貢献していきます。

●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設。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、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、アジアを中心に世界 34 の国と地域・189 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