Press Release

2026 年 11 月 16 日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、マレーシアのコンタクトセンターアワードにおいて、3 部門で受賞

サービス品質の追求、人材育成、質の高いカスタマーエクスペリエンスの提供が評価

トランスコスモスは、マレーシアのコンタクトセンター協会「Contact Centre Association of Malaysia (CCAM)」が主催する Industry Excellence Awards Night において、Customer Service Award 2026 の 3 部門において受賞し、表彰されました。今回の受賞は、サービス品質の追求、人材育成、そして質の高いカスタマーエクスペリエンスの提供に対する継続的な取り組みが評価されたものです。



■受賞部門と評価ポイント

●金賞 – Best Outsourced Inbound Contact Centre: Below 100 Seats
(100 席未満のアウトソーシング型インバウンドコンタクトセンター部門)



顧客中心のインバウンド対応フレームワークの有効性、従業員の研修・育成、体系的な人事施策、テクノロジーおよびチャネルにおけるイノベーション、顧客体験のモニタリング、そして運用効率とサービス品質を確保するための適正な人員稼働率の管理といった観点で評価されます。

トランスコスモスは、サービス品質、顧客満足度、生産性といった主要指標において、運用を通じて一貫してパフォーマンスを維持・向上させている点や、 従業員のエンゲージメント強化に向けた取り組み、定着率向上への努力や体系的な研修プログラムが評価されました。

●銀賞 – Best Contact Centre Support Professional: Trainer
(コンタクトセンター支援プロフェッショナル部門:トレーナー)



サービスの卓越性、リーダーシップ、コーチングの有効性、従業員の能力開発力といった観点で評価されます。さらに、顧客成果の向上、労働生産性、チーム全体のパフォーマンスへのトレーナーの貢献も考慮されます。

トランスコスモスマレーシア L&D Assistant Manager (人材開発・研修 アシスタントマネージャー)NORFATIHAH AMANDA ABDULLAH(ノールファティハ アマンダ アブドゥラー)は、新入社員研修やスキルアップ研修などの研修を通じて、オペレーターのオンボーディングの迅速化とサービス品質の向上に貢献していることが評価されました。

●銅賞 – Best Head of Contact Centre（コンタクトセンター責任者部門）



リーダーシップの有効性、戦略的思考、当事者意識、イノベーション、実行力、測定可能な事業へのインパクト、専門性向上への取り組みといった観点で評価されます。また、ノミネート者には、高水準のサービス提供と品質を維持しながら、設定された KPI、SLA、販売目標を達成または上回ることも求められます。

トランスコスモスマレーシア Head of Operation（オペレーション統括責任者）, CHEW KIM TENG（チュー キム テン）は、KPI の継続的な達成、人材育成、チームビルディングなど、コンタクトセンター運営を主導していることが評価されました。

トランスコスモスはマレーシアにおける今回の評価を原動力に、今後さらに高い水準を目指し、イノベーションを取り入れ、持続的な成功を支える人材と能力の育成を続けていきます。

トランスコスモスは、ASEAN においてマレーシア・ベトナム・フィリピン・タイ・インドネシア・シンガポールに拠点をもち、各国の市場特性を把握したうえで、商習慣や文化、法律、ユーザーニーズにあわせたコンタクトセンターサービスやデジタルマーケティングサービス、BPO サービスを提供しています。マレーシアにおいては、2 拠点、約 1,300 席のオペレーション拠点と約 1,100 人の従業員を有しています。

トランスコスモスは今後ともグローバルでの実績や支援経験を活かし、ASEAN での事業拡大を目指します。

※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.transcosmos.com/