

Press Release



2018年1月29日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、VAIO®ブランド PC の中国における顧客体験向上をサポート

カスタマーサービスやテクニカルサポートサービスを提供

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)の100%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(本社:中国上海市、董事長総経理:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、2017年8月に、VAIO株式会社(本社:日本長野県、代表取締役:吉田秀俊)の中国販売総代理店である上海常念智能科技有限公司(本社:中国上海市、総経理:黄新初、以下、VAIO中国総代理店)と提携し、VAIOブランドPCの中国市場におけるカスタマーサービス、テクニカルサポートサービスの提供を開始しました。高品質なサービスで、VAIOの顧客体験の向上に貢献します。



1997年に誕生したVAIOは、ファッショナブルな外観と快適な使い心地、優れた性能で、市場で高い評価を得ており、消費者に深く愛されるPCブランドです。VAIO株式会社は、ソニー株式会社からPC事業を継承し、2014年7月1日に設立されました。2017年8月、VAIOが3年ぶりに中国市場に復活し、中国EC大手のJD.comでの販売を開始しました。それに伴い、トランスコスモスチャイナは、カスタマーサポート、テクニカルサポートサービスを提供開始しました。主なサービス内容は、購買についての問い合わせ、製品の修理・交換・返品対応、テクニカルサポート、周辺機器の購買や媒体からの問い合わせ対応など多岐にわたります。

グローバルBPO企業として、トランスコスモスは、コンタクトセンターサービス分野における専門技術と中国国内向けサービスの12年間の実績が評価され、VAIOの中国市場再進出のパートナーとして選定されました。

中国国内におけるVAIOの販売総代理店の総経理 黄新初氏より、以下のコメントをいただいています。

「VAIOのグローバル事業における長期パートナーとして、トランスコスモスはVAIO製品に対する豊富なサポート経験を有しており、トランスコスモスチャイナは長年に渡り、VAIO製品のテクニカルサポートサービスとカスタマーサービスを提供しているため、製品の理解度とサービスの専門性が、VAIOブランドの中国再進出に求めているパートナー条件に合致しました。また、中国市場への再進出の過程において、トランスコスモスチャイナには、短時間で、効率よく適切なソリューションをご提案いただきました。また、ソフトウェアやハードウェア、オペレーターの手配の面など総合的な調整を行っていただくことで、ソリューションを実現することができました。トランスコスモスチャイナには、VAIOの中国消費者に、専門的なテクニカルサポートサービスとカスタマーサービスを提供していただき、VAIOの中国市場の再進出において、極めて重要な役割を果たしていただいております。」

■中国で販売するVAIO®製品について

名称: VAIO® PC
型名: VAIO® S11、VAIO® S13、VAIO® Z
中国公式サイト: <http://www.vaio-china.com>
購入URL: VAIOのJD旗艦店(<https://mall.jd.com/index-1000091241.html>)

トランスコスモスはコンタクトセンターサービスのみならず、EC、システム開発、統合マーケティングなどのアウトソーシングサービスをワンストップで提供しています。消費者主導型のデジタルトランスフォーメーション環境の中、今後もお客様企業の「売上拡大」と「コスト削減」を支援する、統合的なサービス提供を目指していきます。

※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

※VAIO、 は、日本においては VAIO 株式会社の、日本以外の国においてはソニー株式会社の登録商標です。

※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」と新型の「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削減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33カ国・170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49カ国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: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)