

Press Release



2019年10月30日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国コールセンター業界で権威ある賞「金音賞」において 「中国ベストカスタマーコンタクトセンター・インテリジェンスサービスアプリケーション賞」を受賞

コンタクトセンターにおける豊富な成功事例が高評価

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、10月28日に山東省淄博市(ズーボ市)で開催された「2019 第十二回中国カスタマーコンタクトセンターと卓越した顧客体験業界表彰式・金音賞授賞式」において、「2019 中国ベストカスタマーコンタクトセンター・インテリジェンスサービスアプリケーション賞」を受賞しました。



トランスコスモスチャイナからは、コンタクトセンター事業部 総経理 張 宇(写真右)が受賞席に出席し、スペシャルゲストとしてサミットのフォーラムでコンタクトセンター業界の政策と動向を討論しました。

51Callcenter と淄博市が主催し、中国工業・情報化部(工信部)と商務部の学術指導によって開催される「金音賞」は今年で十二回目を迎えました。中国コールセンター業界の「オスカー賞」と称され、業界の優秀なコンタクトセンターと CRM 企業の目標となっています。今回は「人工知能時代におけるビッグデータの活用と卓越した顧客体験の発展」をモチーフにしており、イベントの選考には 900 社を超える企業が参加しました。選考委員会の初選、実地評価、専門家審査などのプロセスを経て、トランスコスモスチャイナは、コンタクトセンター分野における豊富な成功事例および専門的な技術が評価され、「2019 中国ベストカスタマーコンタクトセンター・インテリジェンスサービスアプリケーション賞」を受賞しました。

コンタクトセンター業界におけるビッグデータと AI の活用はますます広がっています。トランスコスモスチャイナは 2017 年にチャットボットとオペレーターを組み合わせたデジタルコンタクトセンターソリューションの提供を開始しました。データ分析を専門に行うデータアナリストチームにより、知識ベースの構築、VOC 分析、コーパス構築と管理、ロボットのトレーニングなどの豊富な運用実績をもち、お客様企業のデジタルトランスフォーメーション実現を支援すると同時に、チャットボットとオペレーターの連携によるコンタクトセンターサービスを提供します。チャットボットと有人対応の連携は、オペレーターの負担を軽減しながら効率的な対応を可能にし、顧客満足度の向上を実現します。

■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ており、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初の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、天津、合肥、西安、長沙、武漢、蘇州、台北などの20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を含めたBPO、ECワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発などを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。トランスコスモスの中国における従業員数は、2019年9月時点で約7,000人です。

トランスコスモスは今後もお客様企業へのサービス提供を通じて、お客様企業の顧客満足度の向上、コスト最適化と売上拡大を支援していきます。

※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

※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30の国と地域・167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48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>)