

# Press Release



2020年12月25日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモスチャイナ、CTI フォーラムより「顧客体験ソリューション賞」を受賞

### ビッグデータとAI技術を駆使した次世代コンタクトセンターサービスで、お客様企業の顧客体験向上に貢献

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、CEO:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、2020年12月18日にCTIフォーラムが主催した「2020年度編集推薦賞」(2020 Editors' Choice Award)において、カスタマーエクスペリエンスソリューションの成功事例が高く評価され、「顧客体験ソリューション賞」を受賞しました。



授賞式に出席した、トランスコスモスチャイナ コンタクトセンター事業部 Assistant Director Doirs Liu

中国有数のオンラインメディアで情報サービスを提供するCTIフォーラム主催の「年度編集推薦賞」は、2011年に始まり今年で10回目が開催され、業界からも好評を得ています。本選考は「自己推薦/他社推薦+専門家審査」の形式を用いて、選考対象の製品やソリューションについて電話調査や現地調査を行いました。さらに、長年に渡って積み重ねた豊富な経験や強力な知見をふまえたうえで幅広く意見を聞き取りながら、ICT分野の優れたICT製品、ソリューション、従業員などが専門家により審査・評価され、受賞が決まりました。トランスコスモスチャイナが提供するカスタマーエクスペリエンスソリューションは業界から高く評価され、「顧客体験ソリューション賞」の受賞となりました。

近年、デジタルトランスフォーメーションに焦点を当てているコンタクトセンター業界は、顧客体験向上を実現できる次世代コンタクトセンターサービス構築の課題に直面しています。お客様企業のニーズに応えるためには、ビッグデータとAIの技術を駆使してサービスを改善する必要があります。このような背景の中で、トランスコスモスチャイナは従来のマルチチャネル対応型のコンタクトセンターサービスをふまえ、顧客流入、チャットテキスト分析、ターゲットマーケティング戦略などの措置を実行し、顧客体験の向上を可能にする、個性的なカスタマーサービスを提供します。また、AI技術の活用でサービスの効率化をはかっています。例えば、チャットボットと有人対応の連携により、複数の顧客に同時に対応できるだけでなく、お問い合わせを最短時間で解決することも可能になりました。実際のサービスでは、ノウハウの拡大やAIの認識精度の改善に継続して取り組み、対応品質を改善しています。多種多様な質問に対する体系的なデータ分析を行うなどのデータサポートを提供し、お客様企業の顧客満足度や顧客体験の向上に貢献しています。

## ■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、長沙、西安、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、2020 年 3 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に高品質かつ高付加価値のサービス提供を通じて、お客様企業の顧客体験のソリューションプロバイダーを目指しています。

※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、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 カ国・168 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 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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)