

Press Release



2022年4月18日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、在宅コンタクトセンターにおける「セキュリティ」と「マネジメント」の課題を解消するアプリケーションをジャスミーと共同開発

ブロックチェーン技術を取り入れたデータ制御で、セキュアなマネジメント基盤を確立

トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)とジャスミー株式会社(本社:東京都港区 代表取締役社長:佐藤一雅)は、テレワークの急速な普及に伴い、在宅コンタクトセンター運営で発生する課題を包括的に解消するアプリケーション「Jasmy Secure PC for コンタクトセンター」を共同開発しました。在宅勤務時も高いパフォーマンスを維持する仕組みと、よりセキュアな管理機能を標準搭載することで優れた在宅コンタクトセンター運営を実現します。

【各端末の稼働情報・パフォーマンス情報のダッシュボード機能】

在宅稼働状況可視化

- ・ 日別稼働状況確認
- ・ 稼働パフォーマンス



セキュリティ懸念への対策

- ・ デバイス稼働状況
- ・ コマンド送信による制御
- ・ PC操作履歴確認

「Jasmy Secure PC for コンタクトセンター」には、これまで培ったセンターオペレーション経験、ならびに国内最大級となる約3,000席の在宅コンタクトセンターノウハウが反映されており、コンタクトセンターならではのオペレーションマネジメント観点とセキュリティ監視機能を追加しています。本アプリケーションを活用することで、スムーズな在宅コンタクトセンター移行とともに、在宅とセンター各オペレーションのシームレスな統合管理が実現可能です。

■アプリケーションの特徴

①在宅勤務者に対する「何を行っているか見えづらい」を解決

各オペレーター端末の稼働状況やパフォーマンスを自動的に収集し、ダッシュボードで可視化します。

「何を行っているか見えやすく」することにより在宅勤務者に対する適正な評価を支援するとともに、検索サイトやアプリケーションの閲覧時間、キーストローク回数などをもとに定量的なパフォーマンス分析が実現でき、オペレーションのパフォーマンス向上を後押しします。

②リモート(在宅など)勤務で発生するセキュリティ懸念への対策

「ネットワークアクセス制御」に加えて、「労務時間外の勤務アラート」、不測の事態における「システム管理者の端末から各オペレーター端末へのコマンド送信によるPC制御」、「PC操作履歴の追跡」、「ソフトウェアのアップデート状況の一元管理」などの対策が可能です。労務管理におけるマネジメント業務やモニタリングといった、セキュリティ管理業務においても格段のスピードアップを実現し、管理工数の負荷軽減にもつなげることができます。

これら、端末から収集・蓄積されるデータをブロックチェーンを経由したデータ基盤で分散管理することで、端末の操作履歴や本人認証といった機密情報もハッシュ化された状態でセキュアに取り扱うことができ、データの信頼性も担保した状態でアプリケーション運用を実現します。

【ユーザー端末情報一覧画面】

ユーザー別端末一覧

- ・稼働ステータス
- ・デバイス端末情報
- ・プロフィール情報
- ・コマンド送信機能



「Jasmy Secure PC for コンタクトセンター」は、2021 年より技術検証を行ってきました。すでに約 300 席へ試験導入しており、マネジメント管理やセキュリティ対策に効果を発揮しています。今後、在宅コンタクトセンター業務へ標準搭載を進めていくことで、お客様企業により安心していただける在宅コンタクトセンター環境を提供していきます。

※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

(ジャスミー株式会社について)

ジャスミー株式会社は IoT のプラットフォームを開発・提供する会社です。あらゆるモノがネットにつながる時、人々の生活に密着する「衣・食・住・動」が大きく変わります。誰もが簡単に安全にそして安心してモノを使うことが出来る仕組み(プラットフォーム)をつくり提供する、これがジャスミーの使命です。いま、皆さんの生活から生み出される大事なデータは限られた企業に占有されがちです。ジャスミープラットフォームは、本来の持ち主にデータの主権を取り戻し、個々のデータを安全安心に利用いただくことを目的のひとつとしています。その為、ジャスミーは IoT にブロックチェーン技術を融合させ、今までにない発想のもと業界・業種の垣根を越えて幅広く利用いただけるプラットフォームを準備して参ります。ジャスミーのチームはエレクトロニクス、メカ、通信、デバイス、システムインテグレーター、デザイナー等、多種多様で豊かな経験をもつメンバーで構成され、世界中のお客様それぞれに最適な IoT プラットフォームを提供していきます。

ジャスミー株式会社概要

ホームページ: <https://www.jasmy.co.jp/>

所在地: 東京都港区北青山一丁目 2 番 3 号 青山ビル 5 階

(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・173 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>)