

# Press Release



2014年7月1日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、スマートフォンを活用した「オムニチャネルサポートサービス」の提供を開始

～「Oracle Service Cloud」とインテックの顧客接点強化ソリューション「Call クレヨン」を組み合わせ、  
エンドユーザーの利便性と、コンタクトセンターの効率化を同時に実現する業界初のサービス～

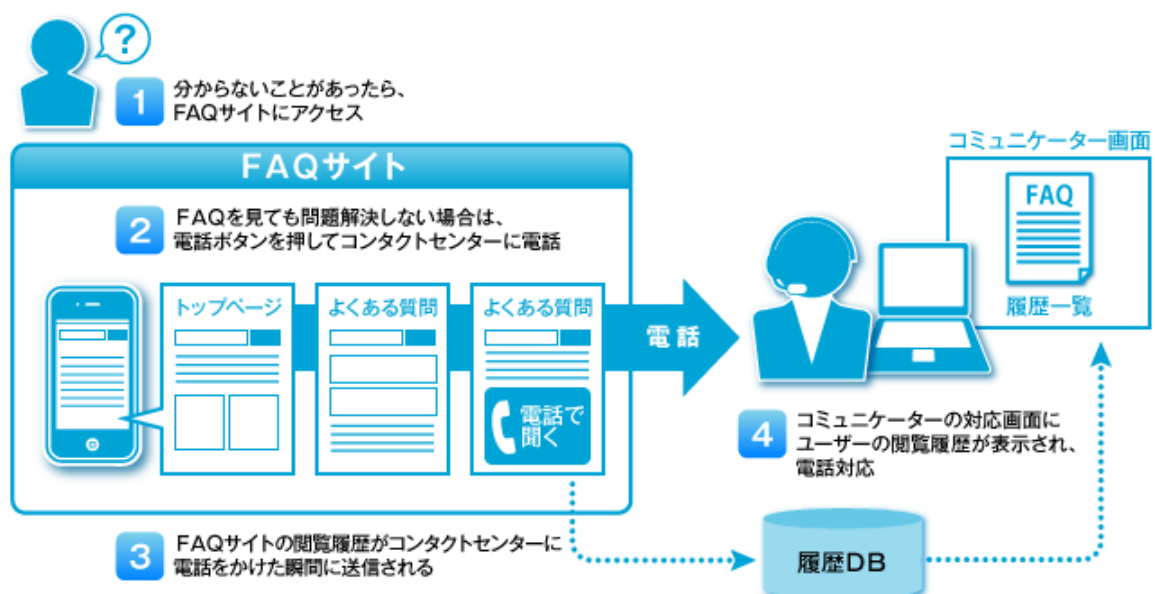
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、2014年6月30日付で発表したオムニチャネルサービスの取り組みの一つとして、日本オラクル株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長兼 CEO:杉原博茂、以下、日本オラクル)のクロスチャネルでカスタマー・サポートを支援するクラウド・ソリューション「Oracle Service Cloud」に、株式会社インテック(本社:富山県富山市、代表取締役社長:滝澤光樹、以下、インテック)の顧客接点強化ソリューション「Call クレヨン」を実装した、「オムニチャネルサポートサービス」の提供を7月末より開始します。

「オムニチャネルサポートサービス」を利用することで、エンドユーザーはFAQなどのサポートサイトをスマートフォンから活用でき、そこで解決しない場合は、画面に表示されるボタンをタップするだけで、直接コンタクトセンターに問い合わせをすることができます。その際、閲覧していたページ情報が自動的にコミュニケーターに伝送されるため、改めて閲覧しているページの情報を伝えることなく、FAQのどこの手順でつまづいているかなどをリアルタイムで共有しながら効率的に問題解決できます。

また、トランスコスモスが持つ、調査・分析サービスと組み合わせることで、Webとコールに蓄積されたログの効果的な分析も可能になりお客様企業のマーケティング活動への有効活用も推進します。

トランスコスモス、日本オラクルおよびインテックは、この分野での協力関係を深め、オムニチャネルサポートの更なる進化を目指します。

### ■オムニチャネルサポートサービスのイメージ



#### ■Oracle Service Cloud について

電話やメール、Web、チャットなどのさまざまなデバイスやチャンネルを通じてカスタマー・サポートを提供するために必要な機能を提供するクロスチャネル型クラウド・アプリケーションです。お客様からの問い合わせナレッジを一元的に管理し、そのナレッジを Web、コンタクトセンター、ソーシャルに提供することでお客様の自己解決率を高め、お客様満足度向上とお客様対応コストの削減を同時に実現します。(URL: <http://www.oracle.co.jp/campaign/lp/rightnow/rightnow/index.html>)

#### ■Call クレヨンについて

インテックと IT ホールディングスグループの TIS 株式会社が共同で提供する顧客接点強化ソリューションです。PhoneCookie®という独自技術により、Web と電話から得られるそれぞれの「閲覧中 Web の URL」「パラメータ」「発信時刻」「通話時間」などのトランザクション情報を効果的に結びつけ、その結びつけられた情報を活用することで新しいビジネス価値を創造するサービスです。(URL: <http://www.intec.co.jp/service/detail/callcrayon/>)

※Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名などは各社の商標または登録商標である場合があります。本文書は情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。

※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)

私たちは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加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。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、EC・通販事業などの売上拡大や、バックオフィスや情報システム運用などの業務効率向上とコスト削減を実現する、総合的なITアウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。私たちは高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)