

Press Release



2014年7月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、SMS(ショートメッセージサービス)機能を強化した 自社開発のコンタクトセンターソリューション「Contact-Link」の提供を開始

～効果的なアウトバウンド・インバウンド対応を可能とするSMSでの双方向コミュニケーションを実現～

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、自社開発のコンタクトセンターソリューション「Contact-Link(コンタクトリンク)」の提供を開始します。

Contact-Link は、コンタクトセンターでの電話、Eメール、Webなどの対応に加え、SMSでお客様との双方向コミュニケーションを実現するソリューションです。SMSを活用した、効果的なアウトバウンド・インバウンドだけでなく、SMS、電話、Eメール、Webなど、複数チャネルを利用したお客様の対応履歴の一元管理も可能にします。

また、蓄積された対応履歴を、トランスコスモスの調査・分析子会社であるトランスコスモス・アナリティクスが、顧客属性や行動履歴をベースにしたスコアリングを行うことで、確度の高いターゲットを抽出。施策の効果・効率を向上させることも可能です。

Contact-Link にはトランスコスモスのオペレーショナル・エクセレンスを元にした業務テンプレートが豊富に揃っており、お客様企業のご要望に合わせて、短期間で業務を開始することができます。また、インバウンドの件数が大幅に増加した場合でも全国のコンタクトセンターを活用し、複数拠点で柔軟に対応することができます。

トランスコスモスは、コンタクトセンターサービスを導入しているお客様企業にContact-Linkを提案し、2014年度内で新たに100社の導入を目指します。



※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)

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>)