

# Press Release



2018年10月10日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、AWS をフル活用した次世代コンタクトセンターサービスを発表

近日リリース予定の Amazon Connect 東京リージョンにあわせ、コンタクトセンター業務の新たなサービスを提供

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)は、アマゾン ウェブ サービス ジャパン(以下、AWS)のクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect(アマゾン コネクト)」を活用したサービスの開発を行っており、近日リリース予定の東京リージョンにあわせ、お客様企業へ新たなコンタクトセンターサービスを提供します。



Amazon Connect は、あらゆる規模の顧客窓口をセルフサービスで構築して、より良いサービスを低コストで提供できるクラウド型コンタクトセンターサービスです。—Amazon Connect なら、前払い料金も、長期契約も、インフラ管理も不要です。費用は分単位の従量課金と、利用した電話サービスの料金だけです。(AWS HP より一部抜粋)

近日リリース予定の東京リージョンでは、AWS の多様なサービスを国内で完結して利用することが可能となります。トランスコスモスではシアトルにあるAWS本部にて技術協議を行いながら、Amazon Connectの基本機能にトランスコスモスの技術と人材および運用マネジメントノウハウを融合させたサービスの開発を進めています。



アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社 事業開発本部 本部長 安田俊彦様より、以下のコメントをいただいています。「アマゾン ウェブ サービス ジャパンは、トランスコスモス様が AWS をフル活用した次世代コンタクトセンターサービスを構築、提供いただくことを歓迎します。Amazon Connect は、日々何百万件もの問い合わせに対応するアマゾンのコンタクトセンターと同じ技術を用いたクラウド型コンタクトセンターサービスで、あらゆる規模の顧客窓口を、セルフサービスで低コストに構築することができます。トランスコスモス様が提供予定の新たなコンタクトサービスをお使いいただくことで、これまで、コンタクトセンターを立ち上げたくてもできなかった、多くのお客様企業のご要望にお応えでき、さらにその先の顧客の満足度向上に貢献できることを期待しています。」

今後は Amazon Connect とさまざまなクラウドサービスを組み合わせ、CTS・CRM とのシームレス連携やコンタクトセンターの運用 KPI ダッシュボード、自動応答 IVR、FAQ レコメンドといった各機能にトランスコスモスの運用ノウハウを取り入れた新しいサービスの提供を予定しています。

トランスコスモスはサービス開発に先駆け、2018 年 9 月より自社コンタクトセンター業務に Amazon Connect を導入しました。シドニーリージョンを経由させた窓口を設け、クラウド環境下で受電するとともに、将来的には SMS を使った 24 時間の受付対応を行います。

トランスコスモスは今後も Amazon Connect のサービス開発を進めるとともに、お客様企業の要望にあわせた最適なコンタクトセンターサービスの提供を目指します。

※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

※アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です

#### (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 32 カ国・172 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 49 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>)