

Press Release



2018年12月6日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、オペレーション拠点「マーケティングチェーンマネジメントセンター博多」を新設

次世代コンタクトセンターサービスを提供する拠点として、デジタルテクノロジーを積極的に導入

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、福岡市博多区に「マーケティングチェーンマネジメントセンター博多」(以下、MCM センター博多)を新たに開設し、12月5日に開所式典を開催しました。12月14日より業務を開始します。



写真左から: トランスコスモス株式会社 理事 田淵和彦
トランスコスモス株式会社 専務執行役員 松原健志
福岡県商工部企業立地課 課長補佐 井手裕二 様
TOTO 株式会社 お客様相談センター所長 北村庸介 様

■「MCM センター博多」概要

名称: マーケティングチェーンマネジメントセンター博多
席数: 245 席
開設年月日: 2018年12月14日
採用人数: 300人(2019年度予定)
提供サービス: コールセンターサービス、チャットサポートサービス、
デジタルマーケティングサービス



MCM センター博多は、福岡県では3拠点目、九州では8拠点目のオペレーションセンターです。九州一の利用者数である博多駅より徒歩5分の立地で、人が多く集まるエリアに設立しました。コールセンターサービス、チャットサポートサービス、デジタルマーケティングサービスを提供します。

次世代コンタクトセンターサービスを提供する拠点として、また、従業員が働きやすい環境構築を目的として、デジタルテクノロジーを積極的に導入しました。ソフトフォンの導入による電話機レス、ワイヤレスヘッドフォン・タッチパネル PC などにより、最小限の設備でこれまでと変わらぬ運用を提供します。トランスコスモスの音声認識ソリューション「transpeech(トランスピーチ)」を導入し、自動的に音声をテキスト化することで、オペレーターの後処理削減と品質向上につなげます。また、生体認証設備を導入しカードレスを実現したことから、高セキュリティを担保しています。

また、MCM センター博多では、デジタルマーケティングサービスを提供する点も特徴です。Web サイト運用サービスのほか、Salesforce Marketing Cloud などのマーケティングソリューションツールを用いた運用業務、EC サイトの構築、運用、改善などのサービスを提供します。



オペレーションルーム



リフレッシュルーム

2018 年 12 月 5 日に、開催した開所式では、以下のコメントをいただいています。

・TOTO 株式会社 お客様相談センター所長 北村庸介(きたむら ようすけ)様

「トランスコスモスには日頃から誠実で真摯なお問い合わせ対応をいただいております。私どもはコンタクトセンターの運用では人材不足における採用難や離職の問題など厳しい状況の中、デジタルテクノロジーの活用について模索しているところでございます。今回開設した MCM センター博多では、テクノロジーを活用したセンターであるとお伺いし、人とデジタルテクノロジーの融合について、運用を実際に見させていただき、今後のヒントを得たいと思っております。」

・福岡県 商工部企業立地課 課長補佐 井手裕二(いで ゆうじ)様

「MCM センター博多の開所、おめでとうございます。MCM センターおおいたのお話も伺い、トランスコスモスはしっかり地元を受け入れられ、自治体にもしっかり信頼されていると感じております。私ども福岡県は、福岡市とともに協力し合い、できる限りのご支援をさせていただきたく所存でございます。」

トランスコスモスでは今後ともお客様企業のさまざまな要望に応えるコンタクトセンター運営、人材の採用・育成を行うとともに、雇用創出を通じて地域社会の活性化・発展にも貢献していきます。

※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

(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 31 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>)