

Press Release



2020年1月16日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「緊急コールセンター+ロジスティクス」のサービス提供を強化

電話対応と倉庫オペレーションを組み合わせ、リコール時の受付から商品回収・代替品やお詫び品の発送まで対応

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、EC 専門の物流拠点である「EC ワンストップセンター北柏」の拡張に向け、「緊急コンタクトセンター+ロジスティクス」のサービス提供を強化します。電話対応と倉庫オペレーションを組み合わせたワンストップサービスで、リコールや商品回収発生時には 72 時間でコンタクトセンターとロジスティクスサービスを立ち上げるなど、スピーディーで高品質なサービスを提供します。

緊急

対応コンタクトセンター

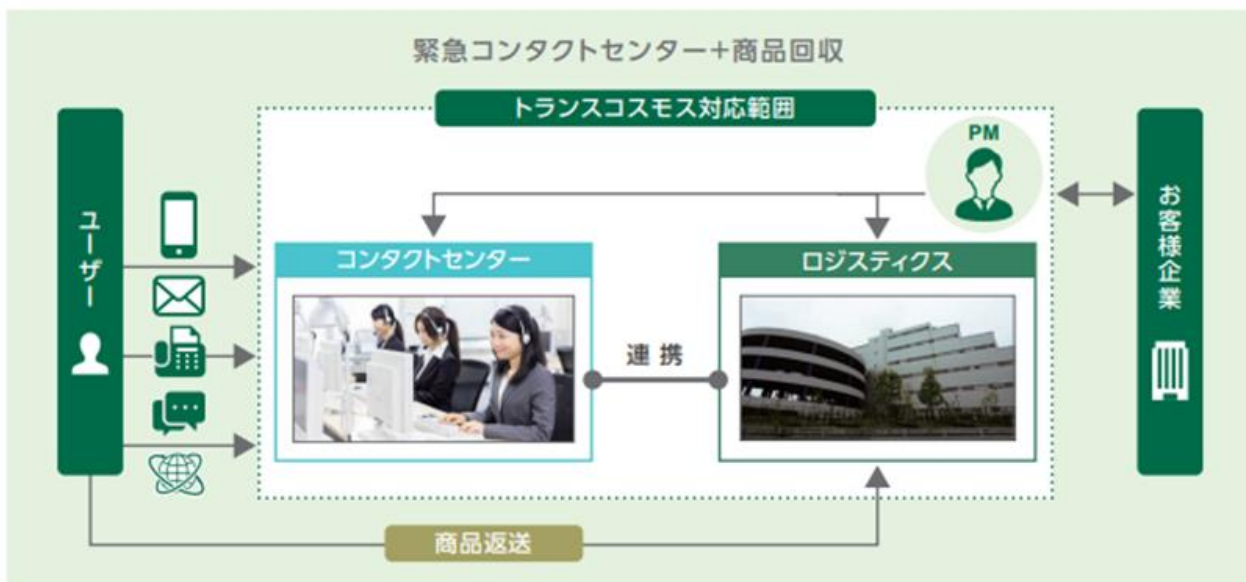
24時間
365日

緊急対応の重要ポイント

- ① **スピード** …… 最短1日での業務スタートを実現!
- ② **実績と柔軟性** …… 多数の業界実績と全国拠点での運用実績!
- ③ **運用連携** …… コンタクトセンターと倉庫・物流の連携が可能!

トランスコスモスが提供する緊急コンタクトセンターサービスは、コンタクトセンターでの電話対応だけでなく、ロジスティクスオペレーションも含めたワンストップサービスが特徴です。リコールなどの企業リスク発生時には、コンタクトセンター、倉庫ともに 72 時間で立ち上げることができ、電話は受電だけでなく特定の顧客への架電による案内も可能です。また、倉庫では商品の回収だけでなく、代替品やお詫び品の発送も行います。全国 32 拠点、18,000 席を超えるコンタクトセンターを活用し、急な電話対応窓口の増設にも対応できるだけでなく、「EC ワンストップセンター北柏」の拡張により、ロジスティクスでの業務量の増加、オペレーションの変更にも、これまで以上に柔軟に対応できるようになりました。

■「コンタクトセンター+ロジスティクス」サービス提供イメージ



トランスコスモスは EC サービスの提供で培った倉庫運営の実績を活かし、リスク発生時にもお客様企業の状況や要望に沿った最適な運用スキームを提案します。問い合わせ対応から倉庫業務までを一貫してトランスコスモスが管理することで、お客様企業の労力を最小限に抑えるとともに、ばらつきのない高品質なサービス提供を実現します。

■EC ワンストップセンター北柏 基本情報

所在地: 千葉県柏市松ヶ崎新田字水神前 13-1 ロジポート北柏
アクセス: 電車 JR 常磐線「北柏駅」徒歩 6 分
車 常磐自動車道「柏インター」より約 6km、国道 16 号近接・国道 6 号線沿い
利用面積(拡張後): 5,898 坪
セキュリティ: ISO27001 取得(情報セキュリティ管理者常駐、フロア内監視カメラ、警備員 24 時間 365 日体制で配備)
導入設備: ウェアハウスマネジメントシステム(WMS)、ハンディーターミナル、自動マテハン、シュリンクマシン、エア一式緩衝材製造機など

※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 30 の国と地域・168 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>)