

# Press Release



2020年2月3日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、Salesforce の導入・構築支援においてテラスカイと協業

### お客様企業のカスタマーエクスペリエンス向上を早期実現する体制を構築

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、お客様企業への Salesforce 導入・構築支援において、株式会社テラスカイ(本社:東京都中央区、代表取締役社長:佐藤秀哉)と協業しました。お客様企業のカスタマー・エクスペリエンス(CX)向上を強力に推進していきます。



昨今、コンタクトセンターにおいては CX の向上が重要視されています。コンタクトセンターシステムのクラウド化や、AI、bot の導入など、新しいテクノロジーの活用が加速しており、世界 No.1 サービスプラットフォームである Salesforce によるコンタクトセンターシステムの構築ニーズが高まっています。このような高まるニーズに対応すべく、トランスコスモスでは、短期間でお客様企業に Salesforce を提供していくために、Salesforce の導入・構築支援を中核に事業を展開しているテラスカイと協業体制を構築しました。

トランスコスモスは、テラスカイが開発する OMLINE-I(\*)を 活用した最適なオムニチャネルソリューションとして提案、Salesforce 導入の付加価値を高めます。テラスカイは、クラウドを中心としたテクノロジーの豊富な知見と多数の導入経験を活かし、Salesforce の構築と OMLINE-I との連携を一貫して支援し、お客様企業にコンタクトセンターシステムを導入していきます。

このたびの協業により、一層の付加価値の高いコンタクトセンターソリューションを提供し、スピード感をもって最良の CX を提案・実現するとともに、お客様企業のデジタルトランスフォーメーションの加速を支援していきます。

(\*) OMLINE-I

「OMLINE-I」は、LINE 公式アカウント(旧 LINE カスタマーコネク)と Service Cloud を連携し、LINE 経由の問い合わせと電話や SNS など様々なチャネルの問い合わせを一元的に管理します。情報の集約と操作性の高い UI で、CS 向上・コスト削減・顧客体験の最適化を実現します。 <https://www.terrasky.co.jp/omline-i/index.php>

(株式会社テラスカイについて)

テラスカイは、クラウド創成期からクラウドに取り組んできたリーディングカンパニーです。2006 年の設立以来、クラウド時代の到来を一早く捉え、セールスフォース・ドットコムの子会社として、導入・普及に取り組んできました。導入実績は金融、保険業界をはじめ医療、サービスなど業界を問わず 4,000 件を超え、日本のコンサルティングパートナーではトップクラスの導入実績数を誇っています。また、多くの実績から得られた知見を基に、開発効率を飛躍的に改善するクラウドサービスの開発・提供を行っています。

※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 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>)