

2026年5月19日

報道関係各位
プレスリリース

株式会社ドリーム・アーツ

**トランスコスモス、SmartDB 導入で業務改革を推進
～年間約 6,300 時間の工数削減とコスト最適化を実現～**

大企業向けクラウドサービスの株式会社ドリーム・アーツ（東京本社：東京都渋谷区、広島本社：広島県広島市、代表取締役社長：山本 孝昭、以下 ドリーム・アーツ）は、このたびトランスコスモス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役共同社長：牟田 正明、神谷 健志、以下トランスコスモス）が、大企業向け業務デジタル化クラウド「SmartDB®（スマートデービー）」の活用により、年間約 6,300 時間相当の工数削減とコスト削減を実現したことをお知らせします。

■SmartDB 導入の背景：業務変革を阻む個別最適からの脱却

トランスコスモスは、コスト最適化支援、調査・分析やデジタルマーケティング、コンタクトセンター、BPO など多様なアウトソーシングサービスをグローバルに展開。「人」と「技術力」を融合した高付加価値サービスを提供しています。

同社では「顧客接点の DX（デジタル・トランスフォーメーション）による CX（カスタマーエクスペリエンス）向上」に注力。エンジニアリング統括本部 テクノロジー第一統括部は、業務全体の統一により CX や業務品質向上の土台をつくることをミッションとし、業務の最適化・仕組み化を推進。業務環境のプラットフォームを整えることで、現場が CX 向上に集中できる状態を支えています。

同社のコンタクトセンター事業部門はその事業の特性上、顧客や業界ごとに業務の個別最適化が進み、Excel や手作業を中心とした運用が常態化。定期的に発生する情報集約業務や申請・承認といったワークフロー業務が部門ごとに個別管理されていました。その結果、データの重複管理や類似業務が発生し、業務プロセスやデータの全社的な統合・可視化が困難な状況にありました。

また、基幹システムと連携し業務管理、人材管理、品質管理などを担うマネジメントシステムは、10 年以上前にフルスクラッチで開発されたもので、肥大化・複雑化により柔軟性を欠き、現場からの改善要望に対応できない状況でした。さらに、システム管理部門では運用保守に多くのリソースを要し、管理コストの増大といった課題も顕在化していました。

こうした背景からコンタクトセンター事業部門では、既存システムのクラウド移行とともに、業務の個別最適から全体最適への転換を図る共通基盤の構築に着手。事業部自らが開発・改修可能

なノーコードのクラウド基盤として、2024年2月から SmartDB®を本格導入し、現在は約 2,200 名が利用しています。

■SmartDB の選定理由：柔軟性と統制を両立する業務基盤

製品選定においては、以下の点が特に高く評価されました。

・柔軟なワークフロー機能

複数ワークフローの連携により業務間連動が可能な点や、部門横断での条件付き承認が可能であり、業務統合に適している点。

・ノーコード開発による迅速性と柔軟性

ノーコードで複雑な業務要件に対応でき、プロトタイプによる早期検証を通じて、関係者の合意形成を図りながらアジャイルに構築・改善できる点。

・セキュリティとガバナンス

組織や役割に応じた権限管理により部門横断の業務やデータを安全に一元管理でき、更新履歴などの証跡管理によってガバナンス強化につながる点。

・共通基盤としての汎用性と業務再現性

業界・業種を問わず、標準機能のみで業務が再現できる汎用性。

・大企業での利用実績

大企業での導入実績と、大容量データを活用した業務事例が豊富な点。

■SmartDB 導入の成果

現在トランスコスモスでは、「品質総点検業務」をはじめ、「契約書常備キット管理」や「検収書チェックシート」など、複数の業務を SmartDB®でデジタル化しています。これにより、以下のような成果が生まれています。

① 定量的な導入成果

- ・年間約 6,300 時間相当の工数削減と運用維持コスト削減

② 定性的な導入成果（業務・組織面での変化）

- ・業務標準化：業務要件に応じたシステム制御と一元管理で不備やミスの抑止
- ・コンスタントな運用変更：ノーコード開発により、環境の変化に合わせて最適な運用フローへ
- ・ガバナンス強化：適切なアクセス制御と証跡管理で、全社利用における統制を確保
- ・現場主導での業務改善：業務の内容を一番把握している現場主導での業務改善も可能に

トランスコスモスは現在、全社的な業務基盤として SmartDB®の活用領域拡大を進め、業務の統合・最適化や品質向上・統制強化、そして変化に迅速に対応できる体制強化に取り組んでいます。

また、今後は **SmartDB®**に蓄積されたデータの活用を広げるため、BI や AI の活用も視野に入れ、社内の他業務へ展開することで、さらなる業務高度化と CX 向上を目指していきます。

■トランスコスモス株式会社

エンジニアリング統括本部 テクノロジー第一統括部 統括部長 兼 CX 事業統括
DCC 総括 CPF 推進本部 プラットフォーム開発統括部 統括部長 宮澤 朋成 氏からのコメント

SmartDB®は単なるワークフローツールではなく、変化を前提とした大規模組織において、業務とともに進化し続けられる運用基盤として、十分な実力を備えています。

今回の活用は個別業務の効率化にとどまらず、業務全体を俯瞰し再現性と統制を持って改善を進めるための基盤づくりと位置付けています。これまで当社コンタクトセンター事業部門では、顧客ごとに最適化された業務の積み重ねにより、現場に管理負荷が生じ改善のスピードに限界がありました。共通基盤としての導入により業務の標準化と可視化が進み、現場が品質向上や CX 向上に集中できる環境が整いつつあります。ノーコードによる柔軟性も、現場主導で業務を継続的に進化させていくうえで重要な要素です。今後はこの基盤を起点にデータ活用や業務高度化を進め、変化に強く、持続的に価値を創出できる組織づくりにつなげていきたいと考えています。

■デジタルの民主化 DAY にトランスコスモスが登壇

豪華ユーザー企業が語る DX 先進事例紹介イベント「デジタルの民主化 DAY」にトランスコスモスが登壇します。より詳しい内容を知りたい方は、ぜひ本イベントにご参加ください。

| | |
|----------|---|
| イベント名称： | 第18回デジタルの民主化 DAY |
| 開催日時： | 2026年5月26日（火） 14:00 – 15:30 |
| 開催方法： | オンライン配信 |
| 定員： | 1,000名 |
| 主催企業： | 株式会社ドリーム・アーツ |
| 講演企業： | トランスコスモス / SOMPOダイレクト損害保険 / ダスキン / ドリーム・アーツ |
| 募集対象： | ・企業に所属し、DXやデジタル活用をリードする方 ・大企業のDXやデジタル活用を支援する企業の方 |
| 参加費： | 無料 |
| 詳細・申し込み： | https://hibiki.dreamarts.co.jp/smartdb/event/dd260501/ |

ドリーム・アーツは、今後も“協創”を理念に掲げ、「現場力強化」「企業競争力向上」に役立つトータルソリューションを提供してまいります。



SmartDB® (スマートデービー) について <https://hibiki.dreamarts.co.jp/smartdb/>

SmartDB®は、大企業市場シェア No.1^(※1)の業務デジタル化クラウドです。現場個別の業務から全社横断業務までノーコードで開発可能。ワークフローと Web データベースを中心に多彩な機能を持ち、柔軟な外部システム連携、きめ細かな権限管理、高度なセキュリティ要件にも対応しています。三菱UFJ 銀行や KDDI、ツルハホールディングス、筑波大学など、大企業を中心にあらゆる業種業態のユーザーが利用中です。サービス基盤としてマイクロソフトが提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」を採用し、利用規模の変化やコンテンツの増加にも柔軟に対応できる環境を実現しています。

※1 テクノ・システム・リサーチ「2025 年 SaaS 型ワークフロー市場メーカーシェア調査」より

株式会社ドリーム・アーツについて <https://www.dreamarts.co.jp/>

「協創する喜びにあふれる人と組織と社会の発展に貢献する」をコーポレート・ミッションに掲げるドリーム・アーツは、「協創」を自ら体現することで、顧客の真のソリューションパートナーとして総合的な課題解決をお手伝いしています。

主なサービスとして、大企業向け業務デジタル化クラウド「SmartDB®」、多店舗オペレーション改革を支援する「Shop らん® (ショッピングラン)」、大企業の働き方を変えるビジネスコックピット「InsuiteX® (インスイートエックス)」などのクラウドサービスを開発・提供しています。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社ドリーム・アーツ 広報担当 金井、岡

〒150-6029 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー29F

TEL : 03-5475-2501 / 090-9149-3958 E-mail : pr@dreamarts.co.jp

記載されている会社名および商品・サービス名は各社の登録商標または商標です。

©DreamArts Corporation.