

# Press Release

trans  
cosmos  
people & technology

2010年12月8日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、サービス産業生産性協議会とパートナー契約を締結 ～業界横断での比較・分析が可能な「JCSI(日本版顧客満足度指数)」の販売を開始～

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、証券コード:9715 以下、トランスコスモス)は、サービス産業生産性協議会(代表幹事:牛尾治朗・ウシオ電機株式会社代表取締役会長)とパートナー契約を締結しました。同協議会が開発した顧客満足度の業界横断指標『JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)』の販売を、12月8日より開始しました。

JCSI は、実際の利用者によるアンケートに基づく日本最大級の顧客満足度調査であり、最新の知見を結集した科学的な現状分析・改善支援ツールです。ある商品、サービスを購入・利用してどのように感じたのか、顧客の購買行動に共通する心の動きをモデル化し、顧客満足の構造を把握できる指数を提供します。

トランスコスモスはインターネット広告、Web サイト構築などのマーケティングや、コールセンターでの購入前相談、アフターサポートサービスなどを提供しており、さまざまなお客様接点の運用を通して得た顧客の声や行動の情報を分析し、お客様企業のサービス向上に取り組んでいます。トランスコスモスはこれらの取り組みを通してお客様企業の顧客満足度向上に実績をあげており、2010年には、イノベーションや生産性向上に役立つ先進的な取り組みが評価され、サービス産業生産性協議会が実施した「第9回ハイ・サービス日本300選」を受賞しています。

(2010年3月10日プレスリリース参照 <http://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/100310.html>)

これらのサービスで培った分析ノウハウと、今回提供を開始した JCSI を組み合わせることで、より多角的に顧客の購買行動を把握することが可能になります。トランスコスモスは今後ともお客様企業の戦略パートナーとして、お客様企業の売上拡大に貢献するサービスを提供していきます。

サービス産業生産性協議会(<http://www.service-js.jp/>)より、以下のコメントをいただいております。  
「トランスコスモス株式会社は、イノベーションや生産性向上に役立つ先進的な取り組み(ベストプラクティス)を行っている企業・団体を表彰するハイ・サービス日本300選に選ばれた組織の1つです。時代や顧客ニーズに最適化した、付加価値の高いITアウトソーシングサービスを提供しているため、今回の提携により、顧客満足度の向上を目指す企業様へ支援を行う体制がさらに拡充されたと思います。」

サービス産業生産性協議会 ニュースリリース:[http://www.service-js.jp/cms/show\\_news.php?id=262](http://www.service-js.jp/cms/show_news.php?id=262)

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)

1966年に事業を開始して以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加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。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得などを実現する、総合的なITアウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。当社は高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。

(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

### 報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤・小林

Tel: 03-4363-0123 Fax: 03-4363-1123