

Press Release

trans
cosmos
people & technology

2012年5月24日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、フロスト&サリバンの 「2012年日本コンタクトセンター顧客価値強化賞」を受賞 ～優れたオペレーション、関連会社、海外展開、革新的なオペレーションモデルが高評価を獲得～

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、Frost & Sullivan(本社:米カリフォルニア州、以下、フロスト&サリバン)より、「2012年日本コンタクトセンター顧客価値強化賞」を受賞しました。

フロスト&サリバンは1800名のアナリストを擁し、300業界以上、250,000社を超える企業の調査・コンサルティング実績をもつ、創業50周年のグローバルリサーチ機関です。独自の分析手法により、企業のグローバルな成長・革新、リーダーシップなどについて調査・分析し、業界で最も優れている企業を選出しています。

トランスコスモスはこれらの調査結果に基づき、フロスト&サリバンより「2012年日本コンタクトセンター顧客価値強化賞」を受賞しました。この賞は、顧客に対する企業価値の向上、サービスや商品の収益性改善などに積極的に貢献した優良企業に贈られる賞で、顧客がカスタマーサービス以上の付加価値を得られ、結果リピーター顧客、さらには顧客ベースの拡大に結びつく企業の努力を認めるものです。トランスコスモスの評価ポイントは、以下の4点です。

- 優れたオペレーション (Operational Excellence)
 - ジョイントベンチャー・関連会社 (Joint ventures and affiliations)
 - 海外展開 (Footprint outside Japan)
 - 革新的なオペレーションモデル (Innovative Operational Models)
- ※詳細は、下記、参考資料をご覧ください。



フロスト&サリバンのシニアリサーチアナリスト Sathya Subramanian より、以下のコメントをいただいています。
「フロスト&サリバン社の競合比較調査から、オフショアセンターを現地採用メンバーのみで構成している多くのアウトソーサーと異なり、トランスコスモスは様々なオフショア拠点-特に中国とタイに対して、日本からエージェント(スタッフ)を補強しています。このことで、トランスコスモスのネットワーク化されたセンターを通じ、整合性のとれたサービスが提供されています。また、ベストプラクティスの共有にも役立っています。」

【ご参考】

■詳細な受賞基準や調査方法論を含む賞の概要については、フロスト&サリバン社のレポートをご参照ください。

URL: <http://www.frost.com/prod/servlet/press-release.pag?docid=260357453>

(フロスト&サリバンのについて)

フロスト&サリバンは、企業の成長を加速させ、市場における成長度、革新度およびリーダーシップにおいてその企業をクラス最高のポジションに導く、グロース・パートナーシップ・カンパニーです。当社が提供するグロース・パートナーシップ・サービスは CEO 及び CEO グロース・チームに高水準の調査とベスト・プラクティス・リサーチを提供し、企業の成長を促す効果的戦略を評価、実施しています。フロスト & サリバンは、設立から 50 年間にわたり Global 1000 企業とのパートナーシップにより培った経験を生かし、ビジネスおよび投資業界において 40 以上のオフィスを世界中に展開しています。グロース・パートナーシップ・サービスについては、<http://www.frost.com> をご覧ください。

※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

■参考資料

フロスト&サリバンの受賞した「2012 年日本コンタクトセンター顧客価値強化賞」の評価ポイントは以下のとおりです。

優れたオペレーション

45 年にわたる経験を通じ、トランスコスモスはお客様企業のニーズにあわせた幅広い顧客との接点に関わるソリューションを提供しています。たとえば、「テクノロジー(技術)」は、トランスコスモスが得意とする領域ですが、この「技術」を使ってお客様企業にあわせたソリューションを提供しています。また、トランスコスモスは、VOC(顧客の声)分析サービスを日本と中国で展開しています。このサービスは、テキストマイニング技術と分析能力で、幅広いお客様企業の要求に対応しています。その他の特色のあるサービスとして、トランスコスモスは MO3 (Mathematical and Operational Optimized Outbound System) という、アウトバウンドコールのサービスを提供しています。フロスト&サリバ社はまさにこれが顧客の行動パターンを観察し最適化ソリューションを提供する「次世代のアウトソーシングサービス」と確信しています。トランスコスモスは、このような革新的なサービスのみならず、国際標準のコンプライアンスにも取り組んでいます。ISO9001(品質管理)や ISO27001(情報セキュリティ)のほか、日本の品質マネジメントシステムである JSIQ 9001 や CMMI level 5 も取得しています。

ジョイントベンチャー・関連会社

フロスト&サリバ社はトランスコスモスが複数のジョイントベンチャーやその他関連会社と提携してその力を更に強め、事業を拡大している点に着目しています。例えば、効果的なソーシャルメディアプラットフォームの必要性が強まる中、トランスコスモスはワイルドファイヤー社(Wildfire Interactive, Inc.)と提携しました。更に、Eコマースサービスを強化するため、中国でのEコマースの先駆者であるタオバオともパートナー契約を結び、タオバオに出店している企業向けの商取引サービスを提供しています。また、トランスコスモスは、ニールセンカンパニー(世界最大のマーケティングと広告リサーチ企業である、マーケティング情報やインターネットの調査分析、モバイルの測定などを行う)の日本支社であるネットレイティングス・ジャパンに出資しています。

海外展開

フロスト&サリバ社の見解は、市場が成熟するにつれて、日本のアウトソーサーは新しい収入源を得る必要性が出てきたと考えます。トランスコスモスは多くのアウトソーサーの中でも、1988 年に新しい需要を探るべく米国進出を果たし、早期に日本国外に法人設立をした会社です。同社はまた米国でのサービス展開に加え、中国、韓国、タイ、フィリピン、ヨーロッパ諸国にも活動の場を広げています。トランスコスモスの対応言語は、日本語、中国語、韓国語、タイ語、英語、その他フランス語、スペイン語、イタリア語、ドイツ語、スウェーデン語、ノルウェー語、オランダ語、ロシア語等数々のヨーロッパ言語が含まれます。評価すべきことに、当社は上記の地域全てにおいて統一の運営モデルに従っています。

革新的なオペレーションモデル

フロスト&サリバ社の競合比較調査から、オフショアセンターを現地採用メンバーのみで構成している多くのアウトソーサーと異なり、トランスコスモスは様々なオフショア拠点-特に中国とタイに対して、日本からエージェント(スタッフ)を補強しています。このことで、トランスコスモスのネットワーク化されたセンターを通じ、整合性のとれたサービスが提供されています。また、ベストプラクティスの共有にも役立っています。また、日本から補強された若手のスタッフは、生活費が安いこれら諸外国での仕事を楽しく行い、日本で培った経験を提供することに、大きな意欲を持っています。フロスト&サリバ社のリサーチ結果では、このモデルは日本のお客様企業に 3 割から 4 割のコストセーブにつながっています。

まとめ

トランスコスモスはアウトソーシングカスタマーケア業界にて 45 年以上の経験を誇り、フロスト&サリバ社は同社に対しこれまでの業績を高く評価しています。フロスト&サリバ社によるコンタクト・センター・アウトソーシング市場に関する独自の調査によるとトランスコスモスはさまざまなチャンネルを通じてお客様企業に対し品質の高いサービスを最適化されたコストで提供しているということが明確に示されています。フロスト&サリバ社は、トランスコスモスが引き続き、グローバルに、そしてさらにカスタマイズされた専門知識をもって成長していくことを、当然起こるものと期待しています。今日、お客様企業の顧客満足度を向上させるための多くのチャレンジがプロバイダーに直面しています。しかし、多くの場合、トランスコスモスは、市場にあわせた効率的なカスタマーコンタクトソリューションを提供し、お客様企業のブランド価値を促進し、お客様企業に利益をもたらすという点で競合他社と一線を画しています。このような事実から、フロスト&サリバ社はトランスコスモスへ 2012 年日本コールセンター アウトソーシング顧客価値強化賞を謹んで贈呈いたします。