

Press Release

trans
cosmos
people & technology

2012年8月6日
トランスコスモス株式会社
上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司

トランスコスモスの中国コールセンター子会社、 中国最優秀カスタマーサービス企業に選出 ～優秀なマネジメントチーム、先進的な管理運用経験などが高評価を獲得～

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、以下、トランスコスモス)の100%子会社で、中国でコールセンター事業を展開する上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司(本社:中国上海市、総経理:久保雄一郎、以下、トランスコスモスCC China)は、2011-2012第7回「中国最優秀カスタマーサービス企業」に選出され、2012年7月12日に北京で開催された式典にて表彰されました。

「中国最優秀カスタマーサービス企業評価」は、中国情報協会と中国サービス貿易協会が主催、中国サービス貿易協会カスタマーサービス委員会が運営し、最も優秀なカスタマーサービス企業を選出するものです。厳格で詳細な調査と評価プロセスを経て受賞企業が選出されるため、現在では企業のカスタマーサービス水準を測る公認基準になっています。また、選考のために行われる調査では、対象企業の課題を洗い出し、サービス品質向上のために重要となる科学的根拠が対象企業に提供されるため、課題発見とサービス改善の手段として参加する企業も多くあります。

選出のための調査はミステリーコール(覆面調査)で行われ、問い合わせ対応、業務処理、クレーム対応、商品交換と返品、修理など、さまざまな方法で全体的にサービス水準が評価されます。また、サービスホットライン、営業、インターネットなど、すべての窓口に対して調査が行われます。トランスコスモスCC Chinaは、これらの調査において「優秀なマネジメントチーム、先進的な管理運用経験があり、最も優れたアウトソーシングソリューションが提供できる」という高い評価を受け、受賞に至りました。

■表彰式の様子



<左から4人目: Senior VP の Eileen Wang>



<受賞した盾>

トランスコスモスCC Chinaは2006年4月の設立以来、急拡大する中国EC市場において、顧客サポートなどのコールセンターサービス、インターネットマーケティングサービス、ECサポートサービスなどの事業を展開しており、多くのグローバル企業にサービスを提供しています。今後とも品質向上を目指し、中国市場、アジア市場向けのサービス拡充に努めていきます。

※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。

(上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司(通称:トランスコスモス CC チャイナ)について)

トランスコスモスの中国におけるコンタクトセンター事業の戦略会社である弊社は、2006年4月、マイクロソフト系会社との合併会社として、スタートしました(当時、上海微創大宇宙(Wecosmos)、2008年6月より現社名に変更)。現在、中国市場向けに通信販売の注文・問い合わせ受付やパソコンを中心としたテクニカルサポート業務、テレマーケティング業務などのコンタクトセンター全般のサービスを提供しております。また、取引顧客は日系、欧米系、中国系を含め、合計約45社となります。コンタクトセンターの拠点は、上海に2拠点、北京に1拠点、無錫に1拠点の合計4拠点、1,470席を保有しており、中国でも有数のECサポート、コンタクトセンターアウトソーシング企業です。

会社名 : 上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司

英語社名 : Shanghai transcocosmos Marketing Service Co., Ltd.

代表者名 : 総経理 久保 雄一郎

設立 : 2006年4月

席数 : 1,470席(上海:990席、北京:200席、無錫:280席)

従業員数 : 1,460人

事業内容 : 中国市場向けコンタクトセンターの運営、多言語オフショア・コンタクトセンター運営、
コンタクトセンター運営に伴うシステム開発

受賞実績 : 2009年12月 中国EC最大手のタオバオ社(アリババグループ)と戦略的パートナーシップ契約を締結
2008年度中国(アジア)最優秀コールセンター大会で「2008年中国最優秀アウトソーサー賞」を受賞
2007-2008 中国・ベストサービス・アウトソーシング・プロバイダー
中国BPOトップ10に選出

(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、ビジネスプロセスソリューションサービス、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