

# Press Release

trans  
cosmos  
people & technology

2011年12月13日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、イギリスのBPO企業メルリンと業務・資本提携 ～英語圏・ヨーロッパ言語圏向けBPO・コールセンター業務を強化し、グローバル展開を加速～

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、英国のBPO企業であるMerlin Information Systems Group Limited(本社:イギリスバッキンガム、CEO:リチャード・パターソン Richard Patterson、以下、メルリン)と業務・資本提携を行いました。メルリンが実施した第三者割当増資による新株を引き受け出資を行うとともに、英語圏・ヨーロッパ言語圏・アジア圏におけるBPO・コールセンター業務において連携していきます。

メルリンは1991年に設立した、イギリス・ハンガリー・フィリピンに運用拠点をもちイギリスのBPO企業です。英語圏・ヨーロッパ言語圏向けにマルチ言語対応のBPOサービスを展開しています。

トランスコスモスは、海外に進出するお客様企業向けに、日本と同等品質で現地向け、多言語でコールセンター、カスタマーサポートサービスを提供することを目指し、グローバル展開を行ってきました。これまで、主に中国・韓国・タイなどのアジア圏においてサービスを展開してきましたが、お客様企業からの多言語対応コールセンターサービスへの要望の高まりを受け、英語圏・ヨーロッパ言語圏での対応を強化するための提携先を模索していました。このたび、メルリンの低コストによる多言語運用体制や品質などを総合的に評価し、業務・資本提携に至りました。将来は、連結子会社化も視野に入れています。

### メルリン 会社概要

社名: Merlin Information Systems Group Limited  
URL: <http://www.misgl.com/>  
設立: 1991年  
代表者: CEO リチャード・パターソン(Richard Patterson)  
提供サービス: BPOサービス、カスタマーサポートサービス  
オペレーション拠点: イギリス/バッキンガム  
ハンガリー/ブダペスト、デブレツェン  
フィリピン/マニラ  
対応言語: 英語/フランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語・ロシア語・オランダ語などヨーロッパ全13言語  
/ほかアジア言語  
主な提供業界: ヘルスケア、IT、エアライン、物流、製造業など

トランスコスモスは昨年より、メルリンのフィリピンセンターに業務を委託するとともに、オペレーションマネジャーを派遣しています。今回の業務・資本提携に伴い、トランスコスモスはグローバル展開をさらに加速し、欧米におけるコールセンター運用ノウハウの取得と英語圏・ヨーロッパ言語圏でのサービスを強化していくことを目指し、さらに人材をヨーロッパにも派遣していく予定です。また、ヨーロッパ系が中心となるメルリンのお客様企業からのアジア展開についても要望があるため、トランスコスモスのアジア拠点を活用したサービスの提供を予定しています。

メルリンのリチャード・パターソン CEO より、以下のコメントをいただいております。  
「BPO・コールセンター業界では世界有数の規模を誇るトランスコスモスとの戦略的な提携により、日本のグローバル企業の英語圏・ヨーロッパ言語圏におけるビジネス拡大と同時に、欧米企業のアジア圏におけるビジネス拡大を相互に補完・支援できることを大変光栄に思います。」

## トランスコスモスのグローバルコールセンターサービス

				ASEAN・欧州エリア  
コールセンター サービス	<b>transcosmos CC China</b> コールセンター ECサポートサービス	<b>transcosmos Korea</b> コールセンター ダイレクトメール フィールドサービス	<b>transcosmos america</b> 日本語バイリンガル コンタクトセンター ヘルプデスク	<b>merlin</b> People Technology 多言語コールセンター ヘルプデスク <b>transcosmos thailand</b> コールセンター ヘルプデスク

トランスコスモスグループでは、今後ともお客様企業の「Global IT Partner」を目指し、コールセンターサービスやWeb サイト構築、インターネット広告などのデジタルマーケティングサービスを、海外市場向けに展開していきます。

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。

### (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