

Press Release



2021年9月13日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスチャイナ、 「2021年度中国カスタマーセンター・プロフェッショナルアウトソーシング 10大オススメブランド」に選出 カスタマイズされた在宅勤務ソリューションやBI、デジタルソリューションが高く評価

トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)の100%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(本社:中国上海市、CEO:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、顧客世界グループ (CCM World Group、本社:中国北京、CEO:趙溪、サイト:<http://www.ccmw.net/>)が2021年8月24日に発表した『「顧客世界」2021年度エディターズ・チョイス:カスタマーセンタープロフェッショナルアウトソーシング & BPO のオススメブランドランキング』において、「中国カスタマーセンター・プロフェッショナルアウトソーシングの10大オススメブランド」に選出されました。



受賞企業一覧 URL:<http://www.ccmw.net/article/179214.html>

『「顧客世界」エディターズ・チョイス』は、カスタマーサービス業界で権威のある、独立した第三者プラットフォームによる評価とブランド推薦のイベントです。2016年に開始し今年で6回目となり、カスタマーサービスセンター業界の発展に重要なバロメーターとされ、中国のカスタマーサービス業界と関連産業の業務促進および成功事例のPRとしての貢献を目指しています。組織委員会と10人の専門家で構成される審査団は情報収集、推薦、審査の3つの段階を経て、CC-CMMエコパートナーマネジメント認証(CC-CMM-Ecological Partner Management Certification)に基づいて、対象企業のビジネスマネジメント能力、オペレーションマネジメント能力、ヒューマンリソースマネジメント能力、デジタル経営能力、業務規模と分布、ブランド認知度、顧客価値、イノベーションマネジメント能力の8つの項目で審査して、受賞リストを決定しました。

トランスコスモスチャイナはコンタクトセンターやBPO業界で豊富な運営経験を有しており、ビジネスインテリジェンス(BI)やデジタルソリューションの成功事例、在宅コンタクトセンターサービスなどが高く評価され、「2021中国カスタマーセンターアウトソーシングの10大オススメブランド」に選出されました。

トランスコスモスチャイナはクラウドコンタクトセンターとクラウド型デスクトップによる在宅勤務/リモートワークソリューションを提供し、事業の継続性と柔軟性を確保します。また、ビジネスインテリジェンス(BI)システムの構築でデータの可視化を実現でき、消費者インサイトやビジネスチャンスの発掘をサポートするとともに、顧客体験を軸にした「5A」診断を利用して、お客様企業に業界動向分析や顧客のプロファイルを提供し、さらに購入拡大などLTV(顧客生涯価値)を最大化することに取り組んでいます。

トランスコスモスはグローバルなBPOアウトソーサーとして、今後もお客様企業へ高品質で高付加価値のオペレーショナルエクセレンスのサービスを提供し、顧客体験の視点からお客様企業のコスト最適化と売上拡大を支援していきます。

■雑誌『客戸世界』について

「客戸世界」は、客戸世界グループ(CCMWorld Group)が発行する会員向けの業界専門誌です。コンタクトセンター、顧客管理、データマーケティング、アウトソーシングサービスなどの分野について、理論研究と最新動向を提供している月刊誌です。2003年の創刊以来、200号以上を刊行しています。

■客戸世界グループ(CCMWorld Group)について

客戸世界グループ(CCMWorld Group)は2002年に創立され、中国コンタクトセンター業界の発展を推進する第三者産業研究機構であり、顧客の管理研究に力を入れ、メディア、出版、認証、研究、研修、会議、選考などの全方位的、多角的、統合的なサービス提供で、関連業界の最新情報およびサポートサービスを提供します。

詳細は客戸世界グループの公式サイトをご参照ください。サイト:<http://www.ccmw.net/>

■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは1995年に中国市場に進出し、オフショアサービス事業を開始しました。2006年には、中国市場向けコールセンター会社として上海でコールセンターを開業。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、蘇州、台北などの20都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンターを含めたBPO、ECワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発などを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。

※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)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より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。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界30の国と地域・168の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界48の国と地域の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)