

Press Release



2022年5月31日
トランスコスモス株式会社

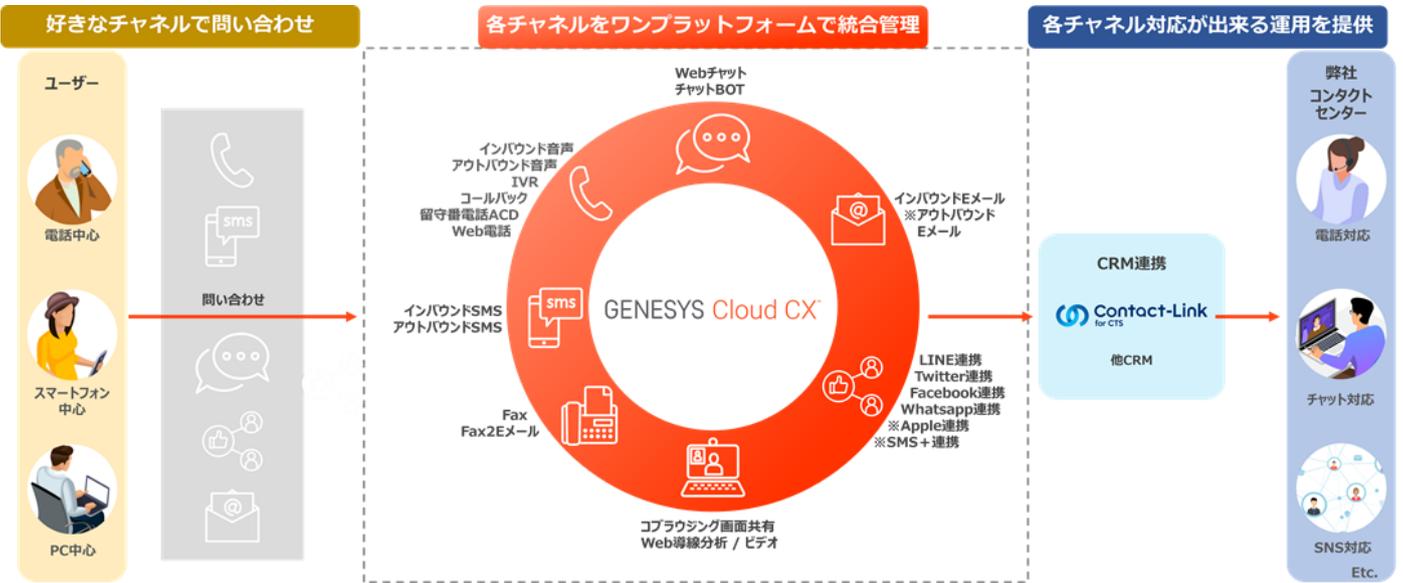
トランスコスモス、オール・イン・ワン・CXプラットフォーム「Genesys Cloud CX」の提供を開始

ファーストケースとしてマルチサイトでのサービスを提供する eBay へ導入、運用提供中

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)は、ジェネシスクラウドサービス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)が提供するクラウド型のコンタクトセンター・プラットフォーム「Genesys Cloud CX™」を活用したコンタクトセンターサービスの提供を開始します。

トランスコスモスはこれまでもお客様企業とユーザーのコミュニケーション最適化や CX 向上を目的として、ユーザー導線にあわせた複数チャネルを統合管理することの重要性・有効性を提案し、お客様企業の要望・課題に沿った最適なソリューションを提供してきました。この度、提供ソリューションのひとつとしてトランスコスモスが採用した「Genesys Cloud CX」は、電話、Eメール、チャット、ソーシャルメディアといった各チャネルのマネジメントとともに、セルフサービス、品質管理などユーザー対応に必要な機能をオールインワンで搭載しています。

また「Genesys Cloud CX」は世界各国での主要なパブリック・クラウドコンタクトセンター・プラットフォームであるため、日本と他国でのマルチサイトにおける統一プラットフォームとしてトランスコスモスが提供しているグローバルサイトでのオペレーションも強力に推進していきます。さらにロケーションに依存することなく提供可能なため、現在コンタクトセンター業界で広がっている在宅コンタクトセンターへの切り替え時にもプラットフォーム環境を変更することなく、運営することができます。これにより、働き方の変化、BCP といったニーズにも柔軟に対応できます。



ジェネシス社は世界 100 カ国以上において、数百億の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。IDC ワールドワイドコンタクトセンターアプリケーションソフトウェア市場シェア 2020 レポート (文書番号 US48070821、2021 年 7 月)では、米 IDC 社が 2020 年に全体の 13.8%のシェアでジェネシス社を 1 位に位置付けています。また米国ガートナー社が評価する「2021 Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service (CCaaS)」※1 でも、実行能力とビジョンの完全性を評価され、リーダーに位置付けられています。

国内では既に eBay Japan 合同会社様(本社:東京都港区、運営統括責任者:グ・ジャヒョン)にサービスを提供しており、同社 SQM 室長 朴志勲様より以下のコメントをいただいています。

「トランスコスモスには、日本と韓国のセンターで Qoo10 出店者向け(日中韓の 3 言語対応)のカスタマーサポートをマルチチャネルで対応してもらっています。さらなるグローバルオペレーションの効率化に向け、CRM と CTI の連携を検討していましたが、

国単位で異なる PBX を利用していたため二重開発が必要であり開発工数削減の方法を模索していました。その中で、トランスコスモスにグローバル拠点間での統一プラットフォームとして「Genesys Cloud CX」を提案してもらいました。これにより二重開発の必要がなくなり、トランスコスモスのシステムチームを中心に要件定義から 2 か月の短期間で「Genesys Cloud CX」へのリプレイスと CTI 連携が実現しました。CRM と CTI の連携を目的に動き始めたプロジェクトでしたが、CX 向上をも視野にいれた「Genesys Cloud CX」のご提案に大変感謝しています。現在、即時性のあるデジタルチャネルの提供がなくチャット導入も検討している中で、マルチチャネル対応の「Genesys Cloud CX」を活用していきたいと思っております。」



トランスコスモスは、これからもお客様企業のパートナーとして最適なソリューション提供を行うことで DX を強力に支援し、CX やロイヤルティの向上、売上拡大に貢献していきます。

※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

ガートナー免責条項

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

1 出典:ガートナー社『Magic Quadrant for Contact Center as a Service』、Drew Kraus, Pri Rathnayake, Steve Blood 著、2021 年 8 月 9 日発表。2019 年まで、本マジック・クアドラントは『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America』および『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe』という名称で発表されました。2015 年と 2016 年のマジック・クアドラントのレポートでは、ジェネシスはインタラクティブ・インテリジェンスという名称で掲載されています。

(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 28 の国と地域・169 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 46 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>)

(ジェネシスについて)

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年数百億の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experience as a ServiceSM を実現できます。ジェネシスでは、マーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

©2022 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Multicloud CX, Genesys DX and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.