

Press Release



2022年9月30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、「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大オススブランド」に3年連続で選出

コンタクトセンター業界におけるデジタルトランスフォーメーションの実績が評価され、業界から数々の賞を獲得

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)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、カスタマーケア&マネジメント ワールドグループ(以下、CCMWorld Group、本社:中国北京、CEO:趙溪、サイト:<http://www.ccmw.net/>)が2022年9月22日に開催した「第1回デジタルオペレーションとBPO マネジメントフォーラム」において「2022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の10大オススブランド」に選出されました。



トランスコスモスチャイナ事業開発ディレクター Sheldon Chen(写真左から3番目)は会社を代表し、CCMWorld GroupのCEOである趙溪(写真右から1番目)から賞を授与されました。

『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年から始まり、今年で7回目の開催となります。カスタマーサービスセンター業界の発展において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員団は情報収集、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)に基づき、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、受賞者を選定しました。



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などが高く評価され、再び「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。これは 2020 年から 3 年連続となります。

トランスコスモスチャイナは、TP(TMALL パートナー)企業として初めて、ブランドが TMALL プラットフォーム上で「人工+AI ロボット」のコラボレーションによるスマートコンタクトセンターソリューションの構築を支援するだけでなく、在宅・リモートモードのクラウド型コンタクトセンターによりコロナ禍におけるコンタクトセンター事業の安定性を確保し、お客様企業から好評を得ています。

また、トランスコスモスチャイナは、デジタル時代の多様な顧客接点において、CX(顧客体験)をコアとした消費者行動を正確にプロファイルし、企業が顧客ロイヤルティを高めながら LTV(顧客生涯価値)向上を通じて収益を最大化することを支援する「5A ロイヤルティ診断」を提供することができます。また、マイクロソフト Power BI パートナーとして、データの可視化により企業が顧客を洞察し、新たなビジネスチャンスを開拓するための BI(ビジネスインテリジェンス)システムも提供しています。

トランスコスモスは今後も、企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)のグローバルパートナーとして、高品質と高い付加価値サービスによるデジタルコンタクトセンターサービスへの取り組みを推進していきます。

■雑誌『顧客世界』について

「顧客世界」は、CCMWorld Group が発行する会員向けの業界専門誌で、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。

■CCMWorld Group について

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 CCMWorld Group の公式サイトをご参照ください。URL:<http://www.ccmw.net/>

■トランスコスモスチャイナについて

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設。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、内江、蘇州、台北などの 22 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、EC ワンストップ、顧客体験、デジタルマーケティングおよび各種 BPO サービス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、アジア太平洋を中心に世界 28 の国と地域・173 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>)