

Press Release



2023年4月24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、 2022 Editors' Choice Award において「コンタクトセンター デジタルインテリジェンスソリューション賞」を受賞

コンタクトセンター業界におけるデジタル・インテリジェンス・サービスの豊富な実績が評価

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:牟田正明、神谷健志)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、GM:岡田俊也、以下、トランスコスモスチャイナ)は、2023年4月13日にCTIフォーラムが主催した「2022 Editors' Choice Award」において、「コンタクトセンター デジタルインテリジェンスソリューション賞」を受賞しました。



授賞式に出席した、トランスコスモスチャイナ コンタクトセンター事業部
事業推進部 ディレクター 黄文波(Huang Wenbo)

中国有数のオンラインメディアで情報サービスを提供するCTIフォーラムが主催する「Editors' Choice Award」は、2011年に始まり、今年で13回目が開催され、業界からも好評を得ています。本選考は「自己推薦/他社推薦+専門家審査」の形式を用いて、選考対象の製品やソリューションについて電話調査や現地調査が行われます。さらに、長年に渡って積み重ねた豊富な経験や強力な知見をふまえたうえで幅広く意見を聞き取りながら、ICT分野の優れた製品、ソリューション、従業員などが専門家により審査・評価され、受賞が決まりました。トランスコスモスチャイナが、コンタクトセンターのデジタルインテリジェンスサービスの実績は業界から高く評価され、「コンタクトセンター デジタルインテリジェンスソリューション賞」の受賞となりました。

デジタル化の進展に伴い、企業におけるデジタル技術の導入ニーズは高まっており、顧客体験に付加価値を与えるデジタルインテリジェンス・コンタクトセンターをいかに効率的に構築するかが課題となってきています。このような背景のもと、トランスコスモスチャイナは従来のマルチチャネル対応型のコンタクトセンターサービスをふまえ、チャットbotと有人対応の連携、顧客流入、データ可視化、ナレッジバンクの構築、ロボットトレーナーなどの一連のソリューションを提供しています。また、5A ロイヤルティ診断やBI(ビジネスインテリジェンス)システム構築サービスをベースに、デジタル時代の多様な顧客接点において、パーソナライズされた業務別コンタクトセンターデジタル知能運用ソリューションの構築を支援し、企業のコスト削減と効率化をはかりながら顧客体験を最適化します。

トランスコスモスは今後とも、お客様企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)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インテリジェンス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。

■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、昆山、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、システム開発および各種 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・172 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>)