

Press Release



2023年6月19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、運営するコンタクトセンターの2プロジェクトにおいて COPC 認証を取得 高品質なサービスを通じて、お客様企業のニーズに応えるデジタルコンタクトセンターサービスの構築を支援

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、5月25日、上海(第三センター、第四センター)および西安センターで運営するコンタクトセンタープロジェクトにおいて、COPC 認証を取得しました。



COPC はコンタクトセンター業界における認証であり、「COPC CX 規格」は、顧客サービスの管理に関する国際的な基準として認められています。COPC の運用管理システムを採用したセンターは、サービス品質を保証し、顧客サービス体験を高めると同時に、業務効率の継続的改善に貢献します。

トランスコスモスチャイナは2021年3月、上海と西安の3つのコンタクトセンターで運営する2つのお客様企業プロジェクトにおいて COPC 認証に取得に向けた取り組みを正式に開始しました。COPC の専門チームによる評価と改善支援、トランスコスモスチャイナ運営チームによる業務および改善プロセスと指標の改善活動を経て、優れたコールセンター運営管理能力と改善実績を認められ、「COPC CX 規格」R6.2 の認定を取得しました。



授賞式の様子:トランスコスモスチャイナ ビジネスサポート事業部 部長 杜蓓敏氏(Grace Du) (写真右)

2023年5月25日、トランスコスモスチャイナは COPC サミットに招待され、本 COPC 認証を取得した企業とともに授賞式に参加しました。イベントでは、専門家が集まり、業界の動向やデジタル CX 変革の経験について意見を交換しました。代表として、トランスコスモスチャイナ ビジネスサポート事業部 部長杜蓓敏氏(Grace Du)が登壇し、以下のとおりコメントしました。

「トランスコスモスは 57 年の歴史をもつ BPO 企業として、高品質かつパフォーマンスの高いコンタクトセンター運営を常に重要視しています。今回、COPC 認証を取得したことは、トランスコスモスチャイナのコンタクトセンター運用サービスが評価された結果だと考えています。近年、企業における DX 化ニーズが高まっており、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います。トランスコスモスチャイナのお客様企業プロジェクトは、今回の取り組みを通じて COPC の運営管理手法を取り入れさらにグレードアップしていきます。今後、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に、AI 技術を活用した音声アウトバウンドによる顧客コンタクト、コンタクトデータや VOC データの可視化、AI ナレッジ活用、チャットボットトレーニングなどのソリューションや、5A ロイヤルティ診断、BI 活用支援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、消費者の顧客体験向上と DX 化を支援していきます。」

トランスコスモスは今後も、お客様企業のデジタルトランスフォーメーションパートナーとして、さまざまな最先端のデジタル技術やインテリジェント技術を開発・統合し、お客様企業にパーソナライズされたコンタクトセンターのデジタルインテリジェント運用サービスを提供し、企業によるコスト削減や効率化、顧客体験の最適化などを目指します。

■COPC(COPC Inc.)について

COPC は、顧客体験を支える業務に関する相談、研修、認証、基準評価、調査研修などのサービスを提供しています。COPC は、コンタクトセンター業務、顧客体験管理、アウトソーサー管理、調達管理に適用できる基準体系を含む「COPC 規格」を策定しました。COPC は 1996 年に設立され、コンタクトセンターの業務効率向上をサポートしてきました。現在、COPC は革新的なグローバルリーダーとして、優れたサービスジャーニーを提供できるよう、企業の業務最適化を支援しています。COPC は、米国フロリダ州ウインターパークに本社を置き、ヨーロッパ、中東、アフリカ、アジア太平洋、中南米、インド、日本にオフィスを展開しています。COPC 公式サイト：<https://www.copc.com/>

■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、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、アジアを中心に世界 28 の国と地域・170 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>)