

# Press Release



2024年10月23日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、中国で「金耳唛杯」2024年卓越アウトソーシングサービス年間トップ10を受賞 コンタクトセンター業界でのデジタルサービスにおける優れた実績を評価

トランスコスモスは、2024年10月15日に中国北京で開催された「2024年客戶世界年次会議及び第20回 金耳唛杯(ゴールデンヘッドセット)デジタルサービスとオペレーションベンチマーキング授賞式」において、「金耳唛杯」2024年卓越アウトソーシングサービス年間トップ10を受賞しました。



授賞式の様子 写真:コンタクトセンター事業推進部 部門ディレクター 黄文波(Huang Wenbo)

中国コンタクトセンター業界における権威ある機構である客戶世界が主催した「金耳唛杯 デジタルサービスとオペレーションベンチマーキング」は2005年から始まり、今年で20回目を迎えました。「金耳唛杯」はカスタマーセンター業界での代表的な評価指標とされています。各受賞対象はCC-CMM(Capability Maturity Model)/DO-CMM 国際評価基準に則し、指標分析が行われ、企業申告、専門家による推薦、電話による覆面調査、データ収集、ベンチマーキング、実地評価、および審査委員会による評価など、複数のプロセスを経て、対象企業のアウトソーシングサービス力、座席数などを総合的に評価し選出されます。トランスコスモスは、コンタクトセンターのデジタルサービスにおける優れた実績が評価され、「金耳唛杯」2024年卓越アウトソーシングサービス年間トップ10を受賞しました。

インターネットとインテリジェンスの技術が発展している中で、カスタマーサービスセンターは従来の電話、Eメール、オンラインサービスから、デジタル化かつインテリジェントで多機能的なコンタクトセンターに変化しつつあります。トランスコスモスは、独自のオムニチャネルコンタクトセンターサービスをベースに、ECプラットフォーム、ソーシャルプラットフォーム、音声通話、オンラインチャットなどあらゆるコミュニケーションチャネルを接続し、企業、消費者、カスタマーセンタースタッフの間でシームレスなプロセスを実現するだけでなく、CRM、インテリジェントサービス、マーケティングシステム、音声認識、オートレポート、ビジネス洞察など豊富な機能をカバーするプラットフォーム「transCxLink」を独自開発し、あらゆる業界の企業のニーズに対応しています。また、「transCxLink」は大規模な言語モデルとの連携により自動翻訳機能を実現し、企業はバイリンガルのカスタマーサービス要員を必要とせず、多言語に対応したAIカスタマーサービスを利用できます。

トランスコスモスは各業界のビジネスプロセスが複雑化し、高度に標準化される中で、「transCxLink」を活用し従来のコンタクトセンターをデジタルにアップデートすることで、あらゆるチャネルでCXを向上させ、お客様企業にとってコスト削減、効率化、売上拡大を実現する価値創出型コールセンターへと進化させます。



年次会議でスピーチを行った、トランスコスモスグローバル営業本部副総裁 黄錦銓 (Joseph Wong)

トランスコスモスグローバル営業本部副総裁である黄錦銓は会議に招待され、代表として「中国企業がデジタル経済でグローバルビジネスチャンスを開拓する方法」と題するスピーチを行いました。講演の中で、黄錦銓はコンタクトセンターとECの業界におけるインテリジェント化の急速な発展傾向について深く分析し、中国国内のブランドが積極的に海外市場を開拓し、新たな発展ルートを見出すよう提案しました。また、トランスコスモスのグローバルサービス事例を紹介し、多くの参加者に参考とインスピレーションを提供しました。



2024年「金耳唛杯」デジタルサービスとオペレーションベンチマーキング 卓越アウトソーシングサービス年間トップ10の賞状

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、革新的なソリューションとサービスシステムを通じて、BPO業界のサービス向上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、鄭州、日照、蘇州、台北などの24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、顧客体験、ECワンストップ、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35の国と地域・183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>)