

Press Release



2015年6月11日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「第4回コンタクトセンター サミット in 福岡」にて講演

訪日外国人の増加に対応する「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」を紹介

トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝、証券コード：9715、以下、トランスコスモス）は、6月25日（木）、26日（金）に福岡・天神のエルガーラホールで開催される「第4回コンタクトセンター サミット in 福岡」に出展し、講演を行います。

2020年に向けた訪日外国人の増加や、検討されている移民の受け入れなどにより、多言語対応のニーズが増えることが予想されています。また、少子高齢化による労働人口の減少に伴う人材不足も懸念されています。このような背景のもと、スマートフォンアプリ、バーチャルオペレーター、コンタクトセンター対応の3段階で多言語の問い合わせに対応する「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」を開発、提供を開始しました。

「第4回コンタクトセンター サミット in 福岡」では、ブースにて「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」のデモを体験することが可能です。また、「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」を、講演、パネルディスカッションにて紹介します。詳細は以下のとおりです。

■講演 【B-2】ソリューション／サービス分科会 (<http://ct.callcenter-japan.com/fukuoka/1649.html>)

日時： 6月25日（木）11:40～12:20
タイトル： トランスコスモスが考える多言語対応の将来像～ 2020年の標準形～
講師： トランスコスモス コンタクトセンターサービス統括 サービス企画部
エグゼクティブビジネスアーキテクト 栗田 明欣

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催や、政府による訪日外国人の増加政策等に後押しされ、多言語対応の需要が益々増えることが予想されます。トランスコスモスは、多言語対応の標準形となりえるサービスモデルについて、アドバンスメディア様と共にデモを交えてご紹介いたします。

■パネルディスカッション【PA-1】ソリューション／サービス分科会

(<http://ct.callcenter-japan.com/fukuoka/1625.html>)

日時： 6月25日（木）15:30～17:00 ※講演とパネルディスカッションがあります。
タイトル： 国際化・高齢化・人材難——立ち塞がる障壁にITで挑む！
パネラー： NEC スマートネットワーク事業部 主席事業主幹 大庭 正裕 氏
OKI 企業ネットワークシステム事業部 CTstage & サービスビジネスユニット
ビジネスユニット長 大槻 重雄 氏
トランスコスモス コンタクトセンターサービス統括 サービス企画部
エグゼクティブビジネスアーキテクト 栗田 明欣
モデレーター： アビームコンサルティング 秋山 紀郎 氏

少子化による労働力の減少、超高齢社会でのシニア対応、外国人旅行者や在日外国人の増加など、企業やコンタクトセンターを取り巻く環境が激しく変化しています。今後迎える数々の課題にどう立ち向かっていくのか。5年後のコンタクトセンターの“あり方”を見据えながら、ITソリューションやサービスでいかに障壁を乗り越えられるかをディスカッションします。

※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、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界 26 カ国・140 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 45 カ国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高品質な BPO サービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。

(<http://www.trans-cosmos.co.jp>)