

Press Release



2015年12月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「アクリート SMS」と連携した「Contact-Link for SMS」を提供開始

国内外 23 拠点のコンタクトセンターでノンボイスオペレーションを強化

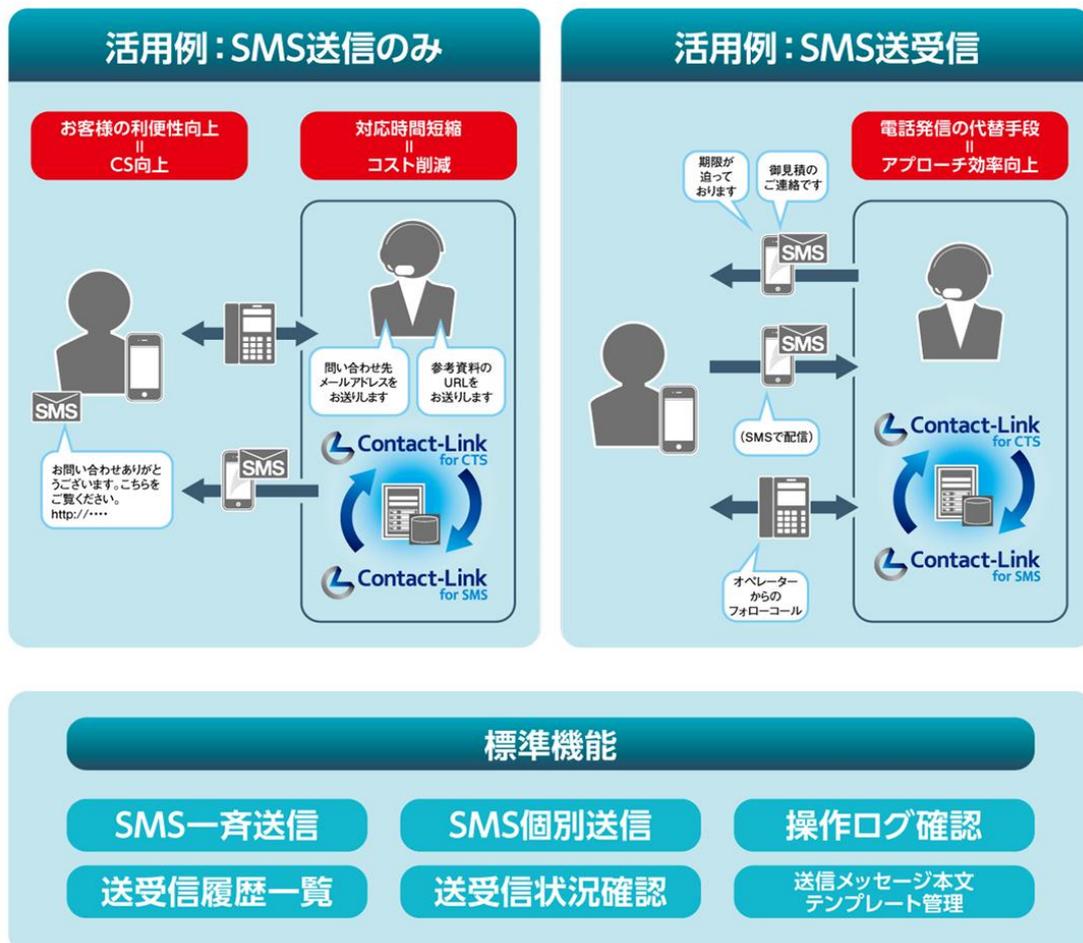
トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、自社開発のコンタクトセンターコミュニケーションプラットフォーム「Contact-Link」における SMS 送受信機能に、SMS 配信数国内最大規模を誇る株式会社アクリート(本社:東京都世田谷区、代表取締役社長:伊藤彰浩、以下、アクリート)の「アクリート SMS」を採用し、ショートメッセージを活用したノンボイスサービス「Contact-Link for SMS」の提供を開始しました。

「Contact-Link」は、トランスコスモスが提供する企業の顧客コミュニケーションを支援するコンタクトセンタープラットフォームで、2014年7月より提供を開始しました。電話、Web、SMSなどで顧客との双方向コミュニケーションを実現し複数チャネルを利用した顧客の対応履歴の一元管理が可能なこと、トランスコスモスのオペレーショナル・エクセレンスをもとにした業務テンプレートを豊富に揃えており、お客様企業の要望にあわせて短期間で業務を開始できることなどが特長です。2015年9月には、海外を含む23拠点、計16,000席での統合を完了しています。

■Contact-Link for SMS の機能

トランスコスモスが培った顧客コミュニケーションを支援する「Contact-Link for CTS」をベースとして、電話対応とSMS(ショートメッセージサービス)の送受信をシームレスに行えます。コンタクトセンターのコミュニケーターは「アクリートSMS」の機能を「Contact-Link for SMS」画面から直接的に利用することができ、ショートメッセージの送受信の履歴も電話などの対応履歴とともに一元的に記録・閲覧することができます。

■アクリート SMS 送信サービスイメージ



株式会社アクリート 代表取締役社長 伊藤 彰浩様より、以下のコメントをいただいています。

『このたびの「Contact-Link」と「アクリート SMS」の連携は、電話対応と SMS 対応両者の利点を活かすことにより、顧客コンタクトにおける相乗効果を生み出す価値ある連携であると考えております。ひとつの携帯電話番号に対して、状況に応じて、電話対応と SMS によるメッセージ対応をシームレスに行うことができることは、携帯電話を活用した顧客コンタクトの可能性を飛躍的に高めるものであり、非常に有意義な協業であると考えております。』

トランスコスモスは今後、アウトバウンド業務を中心に、お客様企業に SMS による効率化や付加価値サービスの提案を行い、新たなコミュニケーションチャネルとして SMS の活用をさらに推進していきます。

■アクリート SMS について

アクリートは、昨今、世界的に注目され、その活用が欧米を中心に大幅に増加している法人向け SMS 配信サービス (A2P/ Application to Peer Services) の日本におけるパイオニアであり、国内最大規模の SMS 配信数を誇るリーディング・カンパニーです。

アクリートは、10 年以上に渡る SMS 事業の経験や技術のノウハウを SMS 配信基盤システムにパッケージングした SMS 配信プラットフォーム・サービスを「アクリート SMS」ブランドで展開しております。アクリート SMS は、高い配信性能、大量配信に耐えうるシステム性能、高可用性を実現した、強固なシステムプラットフォームによって、安定かつ大量の SMS 配信を実現しております。その結果、大手企業を中心とした数多くの企業、サービスにご採用頂いております。また、独自の技術により双方向 SMS 送受信サービスを実現する等、新たな SMS サービスの開発にも積極的に取り組んでおります。

アクリートは、日本で唯一の SMS 配信の専門事業者として、日本における「SMS の事業用途の拡大」と「健全な SMS 配信マーケットの発展」に貢献することをミッションに事業展開して参ります。(<http://www.accrete-inc.com/>)

※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・156 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 36 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。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)