

Press Release



2015年12月21日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「多言語コンタクトセンター」を構築し、サービスを強化

訪日外国人向けサービス体制を拡充。2020年に向けた需要の増加に対応し、300席規模へ拡大

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、訪日外国人向けの「多言語コンタクトセンターサービス」を強化します。まずは「マーケティングチェーンマネジメントセンター札幌北口(以下、MCM センター札幌北口)」内に30席規模の「多言語コンタクトセンター」を構築し、順次サービス体制を拡大する予定です。2020年までに、国内外拠点で300席規模への拡大を目指します。

2020年に向けたインバウンド需要による外国人旅行者の増加、国内における外国人労働者増加などに伴い、訪日外国人へのサービス・サポート強化が、企業における喫緊の課題になっており、トランスコスモスでも多言語対応を強化します。長年のコンタクトセンター事業運営で培った育成・品質マネジメントとともに、海外31拠点を運営する強みを活かし、グローバル人材・拠点のリソースを活用した多言語コンタクトセンターサービスを展開します。

■多言語コンタクトセンターサービス強化のポイント

- ・多言語業務 人材基盤を活かし、MCM センター札幌北口をコアセンターとして構築します。
- ・対応チャネルは電話、メール、チャットに加え、「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」とも連携します。
- ・英語・中国語・韓国語を基本とし、スペイン語・ポルトガル語はご要望に応じて個別に提案します。
- ・国内コンタクトセンター運営における採用・育成・品質マネジメントと同等水準で運営します。
- ・31拠点を有する海外グローバルコールセンター拠点と連携して提供します。

(海外拠点と国内拠点の音声プラットフォームを接続し、言語別、また時差を活かした時間帯別によるマルチ拠点オペレーションも可能です。)

・資本提携先である Merlin Information Systems Group Limited(メルリン社)における、英語およびフランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語・ロシア語・オランダ語などのヨーロッパ13言語、アジア言語に対応するマルチ言語対応のオペレーションノウハウを活かした運用を提供します。

■主な活用例

- ・商品・サービスにおける外国人向けコンタクトセンター・ヘルプデスク
- ・訪日外国人旅行者向け窓口(観光・ホテル・鉄道など)
- ・店舗来訪者外国人向け 三者間通訳(各業界)
- ・官公庁・自治体向け 訪日外国人窓口
- ・外国人向け 従業員窓口・採用窓口(各業界)

■MCM センター札幌北口内「多言語コンタクトセンター」業務風景



トランスコスモスは、2015年5月より提供している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」とあわせて、訪日外国人向け多言語サポートを支援します。

※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
※「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」は、株式会社アドバンスト・メディアと共同で企画・開発しました

(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>)