

Press Release



2017年8月9日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国で8拠点目となるコンタクトセンター「上海第四センター」を設立

グローバル企業にECプラットフォームを通じたカスタマーサポートやデジタルコンタクトセンターサービスを提供

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)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、董事長総経理:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、事業の継続的な拡大により、中国上海に「上海第四センター」を設立し、2017年8月8日に開所式を開催しました。



上海第四センターは上海市宝山区の大華 CBD 核心地域にある、デパート、スーパー、娯楽、レストランなどの商業施設「大華虎城商務中心」の中にあります。地下鉄やバスなどのアクセスもよく、従業員の通勤にも適しています。

企業と消費者の接点においてますますデジタル化が進む昨今、デジタル化への対応は企業の成長において重要な戦略であり、その過程ではさまざまな課題があります。トランスコスモスチャイナは早くからチャットサポートに対応するなどの豊富な実績を活かし、国内外のお客様企業の要望に応えるサービスを提供していきます。新設した上海第四センターは、VOC(Voice of Customer)分析などの先進的なコンタクトセンター技術と施設を備え、中国市場に向けて、グローバル企業や中国金融企業にECプラットフォームを通じたカスタマーサポートやデジタルコンタクトセンターサービスを提供していきます。

■上海第四センター概要

地域: 中国上海市宝山区
対応言語: 中国語、英語
業務内容: チャットサポート、インバウンドコール、アウトバウンドコール



トランスコスモスチャイナの董事長総経理 山下栄二郎のコメントは以下のとおりです。

「競争が激化する中国市場においてトランスコスモスチャイナが継続的に事業を拡大できているのは、お客様企業のご要望に基づき、常に新しいサービスと技術の開発に注力してきたたまものだと思います。我々の発展は、お客様企業の飛躍なしでは成し得ず、お客様企業とともに中国市場に多くのチャンスを見出してきました。多くの企業ではデジタル化への対応が戦略となっており、顧客のデータ収集、分析と活用が重要です。新設した上海第四センターでは、コンタクトセンターの AI 技術導入などデジタル化への切替をサポートします。今後、トランスコスモスはお客様企業のコミュニケーションのデジタル化を継続的にサポートしていきます。」

トランスコスモスは、中国では 2006 年に上海にコンタクトセンターを設立後、拡大を続け、上海 4 拠点、北京 2 拠点、天津 1 拠点、合肥 1 拠点の 4 都市 8 拠点を数えるまでに達しました。中国市場において中国国内や海外の 60 社の知名企業に提供するサービスも、コンタクトセンターを含めた EC ワンストップサービス、デジタルマーケティングサービス、システム開発など多岐に渡っています。

※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削減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 31 カ国・173 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 49 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: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)