

Press Release



2017年9月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、欧州 BPO/コールセンター拠点拡張によりアジア企業のグローバル展開支援を推進

ポーランド拠点を新設し、大手モバイル端末メーカーの欧州向けカスタマーサポート業務を提供開始

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)は、欧州での BPO/コールセンター事業を拡大しました。2016年12月にハンガリー(デブレツェン)拠点を拡張し、2017年1月にはルーマニア(クルージュ)、2017年6月にはポーランド(ワルシャワ)に、新たな運用拠点を開設しました。既存のフィリピン(マニラ)とも連携し、欧米企業およびアジア企業に欧米向け多言語 BPO/コールセンターサービスを推進します。また、2020年には現状の欧州向け BPO/コールセンター約750席を約2,000席規模まで拡張することを目指します。



デブレツェンセンター(左)とワルシャワセンター

■ポーランドに新たな運用拠点を開設。大手モバイル端末メーカーの欧米向けサポート業務を提供

2017年6月1日にポーランドの首都であるワルシャワに約100席の運用拠点を新設し、6月下旬より、第一弾として大手モバイル端末メーカーのお客様企業にカスタマーサポート業務提供を開始しました。ポーランド消費者向けのカスタマーサポートサービスを皮切りに、ドイツ語など西欧/東欧向けのサポート展開も目指します。

■アジア企業の欧州市場展開、欧州企業のアジア市場展開の双方を支援

トランスコスモスは、中国、韓国、ASEANなどのアジア地域12ヶ国に拠点をもち、アジア市場におけるサポートはもちろん、アジア企業の欧米市場への進出を支援しています。今後はさらに、欧州に拠点を置くグローバル企業への営業力を強化し、欧米市場でのサポートのみならず、アジア市場への進出を推進していきます。

■東欧/フィリピンなどのニアショア/オフショア拠点を活用し、コスト削減を支援

ひとえに欧州向けといってもそれぞれの国で言語が異なるため、それぞれの言語に対応できるオペレーターをそろえる必要があり、コスト効率化が課題となっています。トランスコスモスでは英語に加え、フランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語・ロシア語・オランダ語などヨーロッパ全13言語に対応する体制を整えています。今後、東欧3ヶ国およびフィリピンのニアショア/オフショア拠点の連携を深め欧米多言語対応サービスの効率化を目指すとともに、顧客接点のデジタル化やコスト効率化に対応するため、Chat Bot、RPA、AI、自動翻訳などのテクノロジーを活用したサービスの提供も強化していきます。

トランスコスモスは2011年12月に英国のBPO企業であるMerlin Information Systems Group Limitedとの業務・資本提携を行い、2016年4月には同社を子会社化、transcosmos Information Systems Limitedに社名変更を行いました。イギリス・アメリカ・ハンガリー・ルーマニア・ポーランド・フィリピンに運用拠点をもち、欧米のグローバルクライアントに対して、英語圏・ヨーロッパ言語圏向けにマルチ言語対応によるBPOサービス、コールセンターサービスを提供しています。また、2014年11月にはイギリス ロンドンに営業や事業開発

を行う拠点として TRANSCOSMOS (UK) LIMITED を設立しており、transcosmos Information Systems Limited と連携して欧州市場向けにサービスを提供しています。

※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 33 カ国・176 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>)