

Press Release



2018年1月15日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスチャイナ、Ebrun より「智能商業革新賞」を受賞

インテリジェントなビジネスモデルやサービス理念で、中国の権威ある EC メディアより高評価

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)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、中国の大手 EC 専門ニュースメディア Ebrun 主催の「2017Ebrun 未来小売大会」において、インテリジェントなビジネスモデルやサービス理念が評価され、「智能商業革新賞」(Intelligent Business Innovation Award)を受賞しました。



2017年12月20日~22日に広州で行われた2017 Ebrun 未来小売大会は「智・商」をテーマに、「インテリジェンスがビジネスを変え、ECが未来と繋げ」を提唱しています。小売業界の専門家と学者、およびEC大手企業の経営者など、多くの方が広州に集まり、小売業界の将来の発展について議論しました。

人工知能の出現、「新小売」という概念の提唱をきっかけに、グローバルEC事業が新たな発展を遂げてきました。時代の発展に遅れをとらないよう、EC企業はさまざまな面でビジネスモデルの革新を模索しています。トランスコスモスは51年の歴史をもつグローバルBPO企業として、サービスの発展や革新に努めてきました。機械学習の自動化・AIプラットフォーム「DataRobot」の提供、インフィード広告が得意な「AIコピーライター 言葉匠」(β版)の開発、AI研究所「Communication Science Lab」の設立、DEC(Digital Marketing + E-commerce + Contact Center)トータルソリューションサービスの提供など、新たな技術・サービスを開発しています。

同様に中国においてもサービス革新に努め、2017年8月よりアリババが提供するインテリジェントカスタマー・サービス・ロボット「店小蜜」(デンシャオミ)のサービス提供を開始しました。「店小蜜」が人間のカスタマー・サービス担当者の代わりに顧客対応を担当することで、対応の効率化や品質向上を実現すると同時に、コストも削減することができます。「店小蜜」はオフィシャルとカスタムのナレッジベースの最適化およびトラッキングを継続的に行うことで、受付精度を向上させ、2017年の独身の日(ダブルイレブン)期間に大活躍。「店小蜜」の受付解決率は平均60%以上、特にアパレル店舗では75%以上に達し、問い合わせピーク時の対応遅れによる顧客流失を有効に防止することができました。これにより、さらに対応コストにおいても50%以上の削減に成功し、高く評価されました。

2017年12月21日に開催された授賞式では、トランスコスモスチャイナEコマース事業部 運営ディレクター 丁健(Jackie Ding)がEbrunより「智能商業革新賞」を受賞しました。



授賞式の様子



「思路グローバルECチャネルとサービスドッキング
特別会場」のトランスコスモスチャイナのブース

トランスコスモスは1995年中国に進出して以来、急速なビジネス発展を遂げ、現在、中国の13都市で26拠点を開設しています。EC事業においては、お客様企業の事業やブランド戦略とあわせ中国におけるビジネス展開を支援し、ECサイト構築・運用、フルフィルメント(入荷・ピッキング・梱包・出荷)、カスタマーケア、Webプロモーション、データ分析などのサービスをワンストップで提供しています。そのほか、トランスコスモスはコールセンター、システム開発、BPOおよびデジタルマーケティングなどのアウトソーシングサービスも提供しています。

最先端のグローバルBPO企業として、トランスコスモスは今後もお客様企業の「売上拡大」と「コスト削減」を支援する、統合的なサービスを提供していきます。

※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・177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>)