

Press Release



2018年11月6日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、台湾に初のコンタクトセンター拠点を開設

日本の品質管理・セキュリティ対策ノウハウを活かし、台湾市場向けにサービスを提供

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)の100%子会社である台湾特思爾大宇宙股份有限公司(本社:台北市、総経理:植田克郎、以下、トランスコスモス台湾)は、台湾に初となるコンタクトセンター拠点「江子翠(こうしすい)センター」を開設し、10月31日に開所式を行いました。190席の規模で、台湾市場向けにコンタクトセンターサービスを提供します。



写真左から、台湾コンタクトセンター発展協会(TCCDA) 常務監事 楊 致文(Jenny Yang)様、日本台湾交流協会 経済・貿易相談室長 宮越 朗 様、トランスコスモス台湾 総経理 植田克郎、トランスコスモス 上席常務執行役員 山下栄二郎、トランスコスモス台湾 CC 部門総監 柏木茂明

開所式において、台湾コンタクトセンター発展協会(TCCDA) 常務監事 楊 致文様より以下のコメントをいただきました。

「本日 TCCDA を代表して、江子翠センターの開所式に参加させていただくことをうれしく思います。

台湾でも科学技術の進歩は非常に早く、各社はAIなどの取り組みを急速に進めています。その結果として各エージェントはより大きな生産性を生み出すことができると考えています。本日の発表を拝聴し、貴社の新コンタクトセンターは非常によく準備・建設されていると感じました。トランスコスモス台湾の皆様、新コンタクトセンターの正式運用開始おめでとうございます。貴社の台湾における事業の発展をご祈念しております。」

また、トランスコスモス台湾の総経理植田克郎は、以下の通りコメントしました。

「トランスコスモスは日本をはじめ 30 ヶ国を超える市場で、合計 3 万席を超えるアジア最大規模のコンタクトセンターアウトソーシング事業を展開しています。各国での長年の経験を活用し、台湾では人+AI+Data を融合した新しい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。そして、そのデジタルコンタクトセンターをトランスコスモスの既存サービスであるデジタルマーケティングや EC サービスと連動させることで台湾においても独自の DEC サービスの展開を加速します。」

トランスコスモスは 2016 年 9 月にトランスコスモス台湾を設立し、台湾市場向けにデジタルマーケティングサービス、EC サービスなどを提供してきました。新たに開設した江子翠センターでは、受注受付・アフターサポート・リコール対応などのインバウンドサービス、テレセールス・調査などのアウトバウンドサービス、チャット(bot/有人)サービスなどを提供します。日本や世界各国におけるセンター構築・運営ノウハウを活かした品質管理・セキュリティ対策を行い、台湾市場にあわせたコンタクトセンター運営を提供します。

■「江子翠センター」概要

所在地: 新北市板橋区文化路2段242号2階
席数: 190席
対応言語: 中国語(標準語)、台湾語、日本語、英語
対応チャネル: 電話、メール、チャット、ソーシャルメディア



台湾のコンタクトセンター市場はこれまで台湾のコンタクトセンター事業者のみが現地で事業展開しており、トランスコスモス台湾が大手コンタクトセンター事業者として初めての外資系企業となります。今後、デジタルマーケティングサービスやECサービスとあわせた複合サービスの展開も行い、製造・メディア・EC・旅行・金融などのお客様企業向けにサービスを提供し、2023年までに、1000席規模への拡大を目指します。

■トランスコスモスの「DEC」サービス

トランスコスモスでは Digital Marketing、EC、Contact Center の頭文字を取った「DEC」として組織を統合し、お客様企業へのサービス提供を行っています。これはデジタル社会における消費者行動の変化に適応するため、企業のサービスもデジタルを軸に広告や購買、サポートまでをワンストップで提供する必要があると考えているためです。この「DEC」を実現するサービスとして、統合プラットフォーム「DECAds」を開発・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最適化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・172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: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)