

# Press Release



2019年11月8日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、カインズに「Amazon Connect」を活用した緊急コールセンターサービスを提供

### 迅速性・柔軟性・拡張性により、緊急時にもきめ細やかな顧客対応を実現

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、株式会社カインズ(本社:埼玉県本庄市、代表取締役社長:高家正行)に「緊急コールセンターサービスリスク対策パック」を提供しました。アマゾン ウェブ サービス(以下、AWS)のクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」を導入し、緊急時のコールセンターをおよそ1日半で開設します。



カインズでは現在、オリジナル商品は全扱い品目の1割程度を占める1万2千品目、売上比率は約4割に達しています。これに伴い、自社開発商品に対する品質管理体制や、お客様対応窓口の対応強化をはかってきましたが、ホームセンターという総合業態ゆえのコールセンター業務の煩雑さ、それに起因するお客様対応の難しさもあり、緊急を要する問い合わせ対応時などは、コールセンターの準備に数日程度かかっていました。

今回、「緊急コールセンターサービスリスク対策パック」と「Amazon Connect」を導入することで、物理的に離れた複数拠点のコールセンターを同一番号にてリアルタイムでつなぐことができ、緊急増席対応の際に大幅な期間短縮を実現します。また、実際に事故が発生した場合を想定した模擬訓練などを事前に行うことで、迅速性だけでなく顧客対応の品質も担保でき、発生したリスクを最小限に抑えることが可能です。

株式会社カインズ 社長付 兼 カスタマーサービス部 部長 兼 コンプライアンス統括 植木俊行様より、以下のコメントをいただいています。

この度カインズは、トランスコスモスの「緊急コールセンターサービス リスク対策パック」を導入いたしました。トランスコスモスの優れた運用実績とAmazon Connectによる融合で、既存サービスと比較して緊急時でも今までにない優れた対応とスピーディなサービスレベルが常時スタンバイしている状況を担保しています。なおこの組み合わせは弊社が初めての事例となります。お客様のニーズに応えられるオペレーションと緊急時に対応ができる柔軟性、またこれに留まらないビジネスの拡張性に多くの可能性を感じ、今後の活用メリットを大いに期待できると判断し、採用しました。

トランスコスモスは、今後ともカインズとともに先駆的な事業に取り組むことで、顧客満足度の向上を支援していきます。また、自社サービスを「Amazon Connect」などのクラウドサービスと連携させることで、お客様企業の要望にあわせた最適なソリューションを提供していきます。

### 【カインズについて】

株式会社カインズは、28 都道府県下に店舗を展開するホームセンターチェーンです。「くらしに、ららら。」を企業メッセージとして、日常生活に寄り添うライフスタイルの提案と、住空間のトータルコーディネートを意識した商品づくり、店舗づくりに努めています。くらしを豊かにする商品を、カインズオリジナル商品と弊社独自の仕入れ・物流システムの活用により、毎日低価格で提供します。

※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

※アマゾンウェブサービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です

### （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30の国と地域・167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48の国と地域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>)