

Press Release



2020年7月2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、 「2020年度中国カスタマーセンター・プロフェッショナルアウトソーシング 10大オススメブランド」に選出 コンタクトセンター業界におけるインテリジェント・カスタマーサービス・ソリューションと在宅勤務型ソリューションが高評価

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、CEO:山下栄二郎、以下、トランスコスモスチャイナ)は、顧客世界グループ (CCMWorld Group、本社:中国北京、CEO:趙溪、サイト:<http://www.ccmw.net/>)が2020年6月8日に発表した「『顧客世界』2020年度エディターズ・チョイス:カスタマーセンタープロフェッショナルアウトソーシング & BPO のオススメブランドランキング」において、「2020年度中国カスタマーセンター・プロフェッショナルアウトソーシングの10大オススメブランド」に選出されました。



6月9日の授賞式に出席した、トランスコスモスチャイナ コンタクトセンター事業部
デパートメントディレクター 黄文波(Huang Wenbo)

2016年に開始し、今年で5回目を迎えた「『顧客世界』年度エディターズ・チョイス」は、カスタマーサービスセンター業界の発展に重要なバロメーターとされています。「カスタマーセンタープロフェッショナルアウトソーシング」は、『顧客世界』の編集者チームが、1年間の観察と体験により、中国のアウトソーシング企業50社の対象企業から選抜しました。組織委員会と専門家審査団は、対象企業のビジネスマネジメント能力、オペレーションマネジメント能力、ヒューマンリソースマネジメント能力、デジタル経営能力、業務規模と分布、ブランドの市場認知度、典型的な顧客と価値、イノベーションマネジメント能力の8つの項目で審査し選出しました。

トランスコスモスチャイナは優れたオペレーション能力と、インテリジェント・カスタマーサービス・ソリューションと在宅勤務型ソリューションの実績、新型コロナウイルスによる肺炎が発生以降、コンタクトセンター運営における柔軟な対応能力と効率的な管理能力などが評価され、「2020中国カスタマーセンターアウトソーシングの10大オススメブランド」に選ばれました。

新型コロナウイルスの感染拡大時に、トランスコスモスチャイナは迅速に緊急対応ソリューションを採用し、柔軟な働き方を提供することで、お客様企業のコンタクトセンターの安定的運営を行い、お客様企業に高く評価されました。トランスコスモスチャイナは近年、インテリジェンス品質管理、ロボットトレーニング、チャットボットとオペレーターを組み合わせたカスタムサービスの開発と運用に注力し、コンタクトセンターのデジタルトランスフォーメーションに取り組んでいます。

■『客戸世界』雑誌について

「客戸世界」は、客戸世界グループ(CCMWorld Group)が発行する会員向けの業界専門誌です。コンタクトセンター、顧客管理、データマーケティング、サービスアウトソーシングなどの分野の理論研究と最新動向を提供している月刊誌です。2003年に創刊し、2020年6月までに200号が出版されました。

■客戸世界グループ(CCMWorld Group)について

客戸世界グループ(CCMWorld Group)は2002年に創立され、中国コンタクトセンター業界の発展を推進する第三者産業研究と発展機構であり、お客様の管理研究に力を入れ、メディア、出版、認証、研究、研修、会議、選考などの全方位的、多角的、統合的なサービス提供で、関連業界の最新情報およびサポートサービスを提供します。

詳細は客戸世界グループの公式サイトをご参照ください。サイト:<http://www.ccmw.net/>

■トランスコスモスの中国展開

トランスコスモスは1995年に中国市場に進出しており、オフショアサービス事業を開始しました。2006年には、中国市場向けコールセンター会社として上海で初のコールセンターを開設。以来、中国市場のお客様企業にコンタクトセンターサービスを提供しています。現在では上海、北京、天津、合肥、西安、長沙、武漢、蘇州、台北などの20都市に拠点と子会社を設立しており、コンタクトセンターを含めたBPO、ECワンストップ、デジタルマーケティング、システム開発などを中国国内や海外のお客様企業向けに提供しています。トランスコスモスの中国における従業員数は、2020年3月時点で約7,000人です。

トランスコスモスはグローバルなBPOアウトソーサーとして、今後もお客様企業へ高品質で高付加価値のサービスを提供し、お客様企業の顧客満足度の向上、コスト最適化と売上拡大を支援していきます。

※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・168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>)